

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт социально-гуманитарных технологий
 Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент
 Кафедра Менеджмента

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

Тема работы
Формирование системы управления кредитованием физических лиц в коммерческом банке

УДК 336.713:336.77

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
ЗАМ4А	Субботина Ксения Евгеньевна		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент	Спицын Владислав Владимирович	к. э. н.		

КОНСУЛЬТАНТЫ:

По разделу «Социальная ответственность»

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент	Черепанова Наталья Владимировна	к. фил. н.		

Нормоконтроль

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Старший преподаватель	Громова Татьяна Викторовна			

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

Зав. кафедрой	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Менеджмента	Чистякова Наталья Олеговна	к. э. н., доцент		

Томск - 2016г.

Планируемые результаты обучения по ООП 38.04.02 Менеджмент

Код результата	Результат обучения (выпускник должен быть готов)
<i>Общепрофессиональные и профессиональные компетенции</i>	
P₁	Умение применять теоретические знания, связанные с основными процессами управления развитием организации, подразделения, группы (команды) сотрудников, проекта и сетей; с использованием методов управления корпоративными финансами, включающие в себя современные подходы по формированию комплексной стратегии развития предприятия, в том числе в условиях риска и неопределенности
P₂	Способность воспринимать, обрабатывать, анализировать и критически оценивать результаты, полученные отечественными и зарубежными исследователями управления; выявлять и формулировать актуальные научные проблемы в различных областях менеджмента; формировать тематику и программу научного исследования, обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость избранной темы научного исследования; проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой; представлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада
P₃	Способность анализировать поведение экономических агентов и рынков в глобальной среде; использовать методы стратегического анализа для управления предприятием, корпоративными финансами, организацией, группой; формировать и реализовывать основные управленческие технологии для решения стратегических задач
P₄	Способность разрабатывать учебные программы и методическое обеспечение управленческих дисциплин, умение применять современные методы и методики в процессе преподавания управленческих дисциплин
<i>Общекультурные компетенции</i>	
P₅	Способность понимать необходимость и уметь самостоятельно учиться и повышать квалификацию в течение всего периода профессиональной деятельности, развивать свой общекультурный, творческий и профессиональный потенциал
P₆	Способность эффективно работать и действовать в нестандартных ситуациях индивидуально и руководить командой, в том числе международной, по междисциплинарной тематике, обладая навыками языковых, публичных деловых и научных коммуникаций, а также нести социальную и этическую ответственность за принятые решения, толерантно воспринимая социальные, этические, конфессиональные и культурные различия

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт социально-гуманитарных технологий
 Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент
 Кафедра Менеджмента

УТВЕРЖДАЮ:
 Зав. кафедрой
Чистякова Н.О.
 (Подпись) (Дата) (Ф.И.О.)

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы

В форме:

магистерской диссертации

(бакалаврской работы, дипломной работы, магистерской диссертации)

Студенту:

Группа	ФИО
ЗАМ4А	Субботиной Ксении Евгеньевне

Тема работы:

Формирование системы управления кредитованием физических лиц в коммерческом банке	
Утверждена приказом директора (дата, номер)	№3326/С от 29.04.2016

Срок сдачи студентом выполненной работы:

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

<p>Исходные данные к работе</p> <p><i>(наименование объекта исследования или проектирования; производительность или нагрузка; режим работы (непрерывный, периодический, циклический и т. д.); вид сырья или материал изделия; требования к продукту, изделию или процессу; особые требования к особенностям функционирования (эксплуатации) объекта или изделия в плане безопасности эксплуатации, влияния на окружающую среду, энергозатратам; экономический анализ и т. д.).</i></p>	<p>Объектом исследования является система управления кредитованием физических лиц в коммерческом банке АО "Альфа-Банк".</p> <p>Исходные данные: учебники, учебные пособия, научные статьи, нормативно-правовые акты, интернет-ресурсы, финансовая и годовая отчетность предприятия, внутренние нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятия, первичная документация.</p>
<p>Перечень подлежащих исследованию, проектированию и разработке вопросов</p> <p><i>(аналитический обзор по литературным источникам с целью выяснения достижений мировой науки техники в рассматриваемой области; постановка задачи исследования, проектирования, конструирования; содержание процедуры исследования, проектирования, конструирования; обсуждение результатов выполненной работы; наименование дополнительных разделов, подлежащих разработке; заключение по работе).</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Теоретические основы кредитования физических лиц 2. Современные тенденции банковского кредитования физических лиц в России 3. Виды кредитов для физических лиц в АО «Альфа-Банк» 4. Положение АО «Альфа-Банк» на рынке кредитования физических лиц 5. Анализ объемов кредитования АО «Альфа-Банк» 6. Организации кредитования физических лиц в

	АО «Альфа-Банк» 7. Разработка рекомендаций по управлению кредитованием физических лиц в АО «Альфа-Банк»
Перечень графического материала <i>(с точным указанием обязательных чертежей)</i>	1. Количество банков, зарегистрированных Банком России 2. Финансовый результат кредитных организаций 3. Общий объем кредитования банками в динамике с 2012 по 2015 год, млрд. руб. 4. Динамика просроченной задолженности по кредитам физических лиц, млн.руб. 5. Доля пользователей интернет-банков среди интернет-пользователей по городам проживания 6. Каналы доступа к счетам АО "Альфа-Банк" 7. Просроченная задолженность по предоставленным кредитам физическим лицам АО "Альфа-Банк", тыс. руб. 8. Динамика доли кредитов, выданных физическим лицам по различным направлениям 9. Динамика резервов на возможные потери по ссудам за 2014-2015 годы, тыс. руб.
Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы <i>(с указанием разделов)</i>	
Раздел	Консультант
Социальная ответственность	Черепанова Н.В.
Нормоконтроль	Громова Т.В.
Названия разделов, которые должны быть написаны на русском и иностранном языках:	
1.1 Понятие и виды кредитов физическим лицам	1.1 Definition and types of consumer credit

Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы по линейному графику	11.01.2016 г.
---	---------------

Задание выдал руководитель:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент	Спицын В. В.	к.э.н.		11.01.2016

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
ЗАМ4А	Субботина К.Е.		11.01.2016

Реферат

Выпускная квалификационная работа содержит 128 страниц, 9 рисунков, 29 таблиц, 63 использованных источника.

Ключевые слова: кредитование, коммерческий банк, кредиты физическим лицам, оценка кредитоспособности, банковский маркетинг.

Объектом исследования является система управления кредитованием физических лиц в коммерческом банке АО "Альфа-Банк".

Целью работы является анализ кредитования физических лиц в коммерческом банке и формирование системы управления кредитованием.

В процессе исследования проводились анализ современных тенденций банковского кредитования физических лиц в России, оценка положения АО "Альфа-Банк" на рынке кредитования физических лиц, анализ объемов кредитования АО "Альфа-Банк".

В результате исследования разработаны рекомендации по управлению кредитованием физических лиц в АО "Альфа-Банк".

Основные конструктивные, технологические и технико-эксплуатационные характеристики: магистерская диссертация состоит из четырех глав. В первой главе представлены теоретические основы кредитования физических лиц, а также рассмотрены современные тенденции банковского кредитования физических лиц в России. Во второй главе проведен анализ кредитования физических лиц в коммерческом банке АО "Альфа-Банк". В третьей главе магистерской диссертации представлен анализ объемов кредитования АО "Альфа-Банк", предложены рекомендации по управлению кредитованием физических лиц в АО "Альфа-Банк". В третьей главе рассмотрена корпоративная социальная ответственность АО "Альфа-Банк".

Область применения: выводы и рекомендации, представленные в магистерской диссертации, могут быть использованы при формировании системы управления кредитованием в коммерческом банке.

Оглавление

Введение	6
1 Теоретические основы кредитования физических лиц	8
1.1 Понятие и виды кредитов физическим лицам.....	8
1.2 Организация кредитного процесса и проведения кредитных операций	15
1.3 Современные тенденции банковского кредитования физических лиц в России	24
2 Анализ кредитования физических лиц в коммерческом банке АО "Альфа-Банк"	36
2.1 Краткая характеристика банка.....	36
2.2 Виды кредитных продуктов для физических лиц в АО "Альфа-Банк"	42
2.3 Положение АО "Альфа-Банк" на рынке кредитования физических лиц ...	55
3 Совершенствование управления кредитованием в АО "Альфа-Банк"	63
3.1 Анализ объемов кредитования АО "Альфа-Банк"	63
3.2 Организации кредитования физических лиц в АО "Альфа-Банк"	72
3.3 Рекомендации по управлению кредитованием физических лиц в АО "Альфа-Банк"	84
4 Социальная ответственность.....	94
Заключение.....	102
Список публикаций студента.....	107
Список использованных источников	108
Приложение А Definition and Types of Consumer Credit	115

Введение

Кредитование физических лиц занимает особое место в банковской системе РФ и играет немаловажную роль в современной рыночной экономике. Данный вид кредитования является одной из наиболее удобных форм кредитования для населения, служит средством удовлетворения различных потребительских нужд за счет кредитных ресурсов, расширяет покупательские возможности граждан, увеличивает доходы банков, повышает экономический потенциал страны.

Однако в последнее время рост рынка кредитования физических лиц заметно приостановился, и прогнозы ряда банковских аналитиков относительно качества кредитного портфеля в ближайшем будущем достаточно пессимистичны. Причиной сложившейся ситуации можно назвать мировой кризис, значительно повлиявший на рынок потребительского кредитования, а также снижение уровня реальных доходов населения.

Актуальность темы и содержания настоящей работы заключается в том, что налаживание связей по кредитованию между физическими лицами и банками на долгосрочной основе становится первоочередной задачей при создании полноценной системы рыночных отношений, особое место в которой занимает банковская сфера. Целью банковской деятельности является увеличение прибыли, расширение и укрепление клиентской базы в целях роста финансовой устойчивости и объема кредитного портфеля, в связи с чем актуальность приобретают исследования, определяющие выбор и условия предоставления кредитных услуг клиентам, а также программы долгосрочного взаимодействия с клиентами.

С целью достижения конкурентных преимуществ банкам необходимо формировать конкретные кредитные продукты (либо модернизировать уже существующие), выстраивать схемы продвижения кредитных продуктов на рынок. Разработке направлений формирования системы управления кредитованием физических лиц, обеспечивающей конкурентоспособность на рынке банковских услуг, посвящена настоящая работа.

Целью работы является анализ кредитования физических лиц в коммерческом банке и формирование системы управления кредитованием.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть теоретические основы кредитования физических лиц;
- выявить современные тенденции банковского кредитования физических лиц в России;
- провести анализ кредитования физических лиц в коммерческом банке;
- разработать рекомендации по управлению кредитованием физических лиц в коммерческом банке.

Объектом исследования является система управления кредитованием физических лиц в коммерческом банке АО "Альфа-Банк". Предметом исследования являются экономические отношения, возникающие в процессе кредитования физических лиц.

Научная новизна работы состоит в комплексном подходе к научному обоснованию и разработке направлений формирования системы управления кредитованием физических лиц в коммерческом банке, обеспечивающей повышение его конкурентоспособности на рынке банковских услуг. В работе определены современные проблемы в тенденции развития российского рынка кредитных услуг, предложен новый подход к развитию взаимодействия коммерческого банка с клиентами на основе создания нового кредитного продукта, а также новой системы мотивации менеджеров по привлечению клиентов.

Использование на практике предлагаемых в работе рекомендаций по формированию системы управления кредитованием физических лиц позволяет повысить уровень конкурентоспособности и прибыльности банка, а также степень доверия клиентов банка, создает условия для более эффективного кредитования населения.

1 Теоретические основы кредитования физических лиц

1.1 Понятие и виды кредитов физическим лицам

Известно, что банки играют огромную роль в экономике любого государства, в том числе за счет осуществления ими кредитных операций. При этом ссуды относятся к числу важнейших видов банковских активов и приносят банкам основную часть доходов. Чтобы понять сущность кредитных операций, необходимо обратиться к природе самого кредита.

Термин кредит произошел от латинского "creditum", что означает ссуду, долг. Происхождение кредита связано с необходимостью развития товарно-денежных отношений, а также с неравномерностью кругооборота индивидуального капитала. Кредит разрешает противоречия между потребностью средств у одних экономических субъектов и накоплением временно свободных денежных средств у других [1].

Банк, являясь посредником, аккумулирует временно свободные денежные средства у предприятий и населения, при этом происходит формирование ссудного капитала, и предоставляет его в распоряжение тем физическим и юридическим лицам, у которых есть потребность в дополнительных финансовых ресурсах на определенное время. Вследствие этого между банком и различным физическими и юридическими лицами устанавливаются кредитные отношения – экономические отношения, которые выражаются в перераспределении денежных средств при условии возврата. При возникновении таких отношений заемщики обязаны вернуть денежные средства при наступлении определенных сроков, уплатив при этом проценты (дивиденды, комиссионное вознаграждение и т.п.) за пользование кредитом.

В деятельности российских банков кредитные операции являются главной доходообразующей статьей. За счет них формируется большая часть чистой прибыли банка, часть которой идет на выплату дивидендов акционерам банка и за счет которой пополняются резервные фонды. Так же кредиты являются главным источником пополнения оборотных средств для

предприятий реального сектора экономики [2]. Кредитные операции играют немаловажную роль в развитии и банков и других организаций и определяют, насколько эффективно функционирование экономики всей страны в целом.

Из этого следует, что в макроэкономическом масштабе значение кредитных операций состоит в том, что посредством их банки превращают временно свободные денежные средства в действующие, стимулируя процесс производства, обращения и потребления. Для банков кредитные операции - это важнейший вид банковской деятельности, приносящий доход. Однако для полного понимания сущности кредитных операций нельзя забывать, что предоставление кредита всегда сопряжено с кредитным риском, который выражается в невозврате суммы основного долга и процентов за него юридическими и физическими лицами.

Полное понимание сути кредитных операций невозможно без рассмотрения элементов кредитной системы в целом.

1. Субъекты кредитования.

Субъектами кредитования, т.е. заемщиками могут выступать:

- хозяйствующие субъекты различных форм организационно-правовых форм и собственности (им принадлежит приоритет в кредитовании);
- государство в лице Министерства финансов РФ, финансовых органов субъектов РФ и местных органов власти, а так же государственных внебюджетных фондов всех уровней;
- физические лица: резиденты и нерезиденты, а также предприниматели без образования юридического лица;
- другие банки: отечественные и банки-нерезиденты [3].

2. Объекты кредитования. Объектом кредитования является цель кредита.

3. Способы регулирования ссудной задолженности. Величина выдаваемых каждому отдельному заемщику кредитов имеет строгие границы в банке-кредиторе, это отражается в лимите на использование кредитных ресурсов банка.

4. Формы ссудных счетов. В российской банковской системе прочно закрепилась простая форма ссудного счета. Такой счет служит для учета предоставленного банком заемщику кредита и отражает ход его погашения.

5. Банковский контроль в процессе кредитования.

Для коммерческих банков кредитование - один из самых доходных видов деятельности, но вместе с тем и самый высокорисковый. В связи с этим банки обязаны осуществлять тщательный контроль за соблюдением определенных принципов кредитования, а также за целевым использованием кредитом заемщиками и его эффективностью в целом [4]. В области кредитных отношений банковский контроль проходит несколько этапов:

- предварительный контроль – выбор из числа потенциальных заемщиков тех, которые по своей кредитной истории, финансовому положению, статусу и цели кредита отвечают кредитной политике банка и всем его требованиям;

- текущий контроль – проверка банком всей представленной заемщиком документации для оформления кредита, ее анализ с целью заключения кредитного договора;

- последующий контроль – на протяжении всего срока действия кредитного договора банк выполняет постоянный контроль за финансовым состоянием заемщика, целевым использованием кредита, своевременной уплатой процентов и т.д. [3].

6. Методы кредитования.

Методы кредитования – это способы выдачи и погашения кредита в соответствии с принципами кредитования. В настоящее время в российской практике кредитование физических лиц применяется прямой метод кредитования. Он предполагает ответ на непосредственный запрос клиента о предоставлении ему банковской ссуды. Данный вид кредитования клиентов банк может реализовывать несколькими методами, в зависимости от данных методов прямые кредиты подразделяются на:

- разовый (срочный, индивидуальный);

- открытие кредитной линии;
- банковский овердрафт.

Как показывает практика, наиболее востребованным на сегодняшний день является потребительский кредит - на него приходится около 80% всех запросов [5]. Это связано с несколькими причинами: во-первых, он не является целевым, то есть заемщик может взять его на любые цели; во-вторых, сумма кредита варьируется в достаточно широких пределах; и, в-третьих, для получения потребительского кредита необходим минимальный пакет документов. По этим причинам люди нередко останавливаются именно на потребительском кредите.

Роль потребительского кредитования заключена в его функциях:

- облегчает перераспределение капитала между отраслями экономики и благодаря этому содействует образованию средней нормы прибыли;
- стимулирует производительность и эффективность труда;
- расширяет рынок сбыта товаров и услуг;
- ускоряет процесс накопления и концентрации капитала;
- ускоряет процесс реализации товаров и получения прибыли;
- обеспечивает сокращение издержек обращения связанных с обращением денег или товара [1].

Потребительское кредитование играет немаловажную роль в социально-экономической жизни страны:

- развитие потребительского кредитования ведет к расширению покупательского спроса на услуги, товары длительного пользования, тем самым ускоряет их реализацию и увеличивает доходную часть федерального бюджета;
- государство имеет возможность определять реальную социальную политику (повышение культурно-образовательного уровня населения, помощь молодым семьям, материальная поддержка переселенцам, беженцам и др.)

Потребительскому кредитованию присущи как достоинства, так и недостатки:

К числу достоинств можно отнести следующие:

- покупка товара в кредит избавляет от угрозы подорожания данного товара в будущем;
- покупка в кредит дает возможность приобрести товар в момент его наибольшей актуальности для потребителей;
- покупка в кредит позволяет моментально приобрести товар нужной комплектации, если он есть в наличии;
- благодаря кредиту у покупателя есть возможность оплачивать товар небольшими платежами на протяжении нескольких месяцев.

Из недостатков потребительского кредита можно выделить такие как:

- стоимость товара увеличивается, поскольку необходимо уплачивать процент за пользование кредитом;
- зачастую банки маскируют реальную процентную ставку, следовательно, велик риск заплатить банку гораздо большую сумму за использование кредита, чем кажется на первый взгляд [6].

Необходимость кредитов обусловлена не только удовлетворением потребностей населения, но и интересами производителей для обеспечения непрерывного процесса воспроизводства при реализации товаров и услуг. Следовательно, потребительское кредитование ускоряет реализацию товарных запасов и благодаря этому повышает платежеспособный спрос населения, а также увеличивает уровень продаж и обеспечивает расширенное воспроизводство в экономике страны. Например, за счет повышения объема продаж, фирма может ускорить оборачиваемость активов и обеспечить непрерывность производственных процессов, тем самым повысив чистую прибыль, что является главным стимулом производства [2]. Также произойдет ускорение оборачиваемости денежных средств, что приведет к существенному стимулированию финансовой и банковской сфер. С другой стороны, повышая платежеспособный спрос населения, кредит дает

возможность получать различные материальные блага, но при этом нет необходимости в предварительном накоплении средств.

Почти любой коммерческий банк России осуществляет множество активных, в том числе ссудных операций. Однако существует широкий спектр ссудных операций, которые зависят от множества условий. Далее рассмотрены основные виды ссудных операций, осуществляемых как в России, так и в других странах мира, а также отмечены некоторые их особенности [7].

Таблица 1 – Классификация кредитов

Признак классификации	Виды займов
По объектам кредитования	целевые кредиты на оплату материальных ценностей для обеспечения производственного процесса, кредиты на приобретение или строительство жилья и др.
	нецелевые, например, кредиты на временные нужды.
По типу кредитора	банковские ссуды. Такие ссуды предоставляются отдельными банками или банковскими объединениями.
	ссуды кредитных организаций небанковского типа, т.е. кредиты, выдаваемые ломбардами, кредитными кооперативами, кассами взаимопомощи, пенсионными фондами и т. п.
	личные или частные ссуды, то есть займы предоставляемые частными лицами.
	ссуды, предоставляемые заемщикам организациями в порядке коммерческого кредитования, ссуды с рассрочкой платежа или.
По срокам кредитования	краткосрочные (на срок до 1 года);
	среднесрочные (на срок от 1 года до 5 лет)
	долгосрочные (на срок больше 3-5 лет)
По виду открываемого счета	кредиты, предоставляемые с открытием простых ссудных счетов

Продолжение таблицы 1

	кредиты с открытием специальных ссудных счетов, которые предусматривают учет общей задолженности каждого клиента перед банком
По обеспечению	необеспеченные
	обеспеченные (залогом, поручительством, гарантиями, страхованием)
По графику погашения	кредиты, погашаемые одновременно
	кредиты с рассрочкой платежа: <ul style="list-style-type: none"> • с периодическим равномерным погашением задолженности • с периодическим неравномерным погашением (сумма платежа в счет погашения кредита меняется (увеличивается или понижается)) • ссуды с непериодическим неравномерным погашением задолженности
По способу взимания процентов	кредиты с уплатой процентов одинаковыми частями на протяжении всего срока пользования кредитом (ежемесячно, раз в полгода или по установленному графику)
	кредиты с уплатой процентов в момент выдачи займа
	кредиты с взиманием процентов в момент погашения задолженности
По характеру кругооборота средств	разовые
	возобновляемые (револьверные, например, кредиты, предоставляемые заемщикам по кредитным картам)
По видам процентных ставок	Кредиты с фиксированной процентной ставкой (устанавливается на весь период кредитования)
	Кредиты с плавающей процентной ставкой (может изменяться в зависимости от экономической ситуации)

Рассмотренная классификация достаточно условна, поскольку в банковской практике редко можно выделить тот или иной вид кредита в чистом виде в соответствии с определенным критерием классификации. В то же время в указанной классификации представлено многообразие ссуд, но этот перечень не является исчерпывающим, в силу чего его можно продолжать в зависимости от других критериев.

1.2 Организация кредитного процесса и проведения кредитных операций

Процесс кредитования, в частности кредитования физических лиц, условно можно подразделить на несколько этапов: подготовительный этап; этап рассмотрения кредитного проекта; этап оформления кредитных документов; этап пользования кредитом и последующего контроля в процессе кредитования [8].

На подготовительном этапе изучается возможность предоставления кредита. Сначала проводятся переговоры между банком и потенциальным заемщиком, инициатором которых чаще всего является клиент, обратившийся в банк с целью получения кредита, после чего происходят переговоры.

В процессе этих переговоров необходимо:

- определить цель;
- определить, возможна ли выдача кредита в соответствии с нынешней политикой банка;
- выбрать тот метод кредитования и вид кредита, которые наиболее подходят для данной кредитной сделки;
- осуществить предварительный анализ риска выдачи кредита, источники возврата задолженности и уплаты процентов за пользование кредитом;
- обеспечить оперативное проведение предварительного этапа, т.е. принять решение о возможности выдачи кредита;
- проконсультировать клиента о пакете документов, которые необходимо предоставить в банк [9].

После переговоров и предварительного анализа наступает этап рассмотрения кредитного проекта на основе официально представленных в банк документов. Инфляция, а также неустойчивость экономической ситуации требуют от российских банков осмотрительности и некоторого опыта оценки кредитоспособности потенциальных заемщиков, надежности

обеспечения, качества залога и гарантий. Аналитическая часть данного этапа считается чрезвычайно ответственной задачей.

На этапе оформления кредитной документации банковские работники оформляют кредитный договор, подписывают распоряжение о выдаче кредита, создают специальное досье на каждого клиента-заемщика (кредитное дело).

На этапе использования кредита банк осуществляет наблюдение за кредитными операциями клиента: целевым использованием кредита, соблюдением лимита кредитования (кредитной линии), полнотой и своевременностью возврата ссуд, уплатой ссудного процента [8].

Необходимо сказать о том, что проценты по кредитам, предоставленным физическим лицам поступают на счет банка-кредитора в порядке и размере, предусмотренным кредитным договором. Банк начисляет проценты по кредиту на остаток задолженности по основному долгу, которая учитывается на лицевом счете на начало каждого операционного дня. Если клиент-заемщик ненадлежащим образом исполняет обязательства по уплате процентов, то в определенный кредитным договором срок просроченная задолженность по процентам в конце рабочего дня переносится банком-кредитором на балансовые счета по учету просроченных процентов [4].

На этапе использования кредита оперативный и традиционный анализ кредитоспособности клиента не прекращается, при необходимости банк проводит переговоры с заемщиком, уточняет условия и сроки кредитования.

На данной стадии осуществляется последующий контроль за движением кредита. Особое внимание банки уделяют контролю за просроченными кредитами, т.е. за займами, длительное время не возвращаемыми банку. Банки совместно с клиентами принимают меры, способствующие возврату кредитов, принимают решения о пролонгации, при необходимости составляют новый кредитный договор, требуют дополнительные гарантии, уточняют дальнейшую возможность кредитования неплатежеспособных клиентов.

В российской банковской практике для получения кредита заемщик обычно предоставляет банку следующий пакет документов:

- 1) заявление на получение кредита;
- 2) паспорт (либо заменяющий его документ);
- 3) справки с места работы заемщика о его доходах и размере производимых удержаний и справка о доходах его поручителей (пенсионерам требуется предоставить справку из органов социальной защиты населения);
- 4) граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью предоставляют декларацию о полученных доходах, заверенную налоговой инспекцией;
- 5) анкета клиента;
- 6) паспорт (или заменяющий его документ) поручителя;
- 7) другие документы при необходимости.

При обращении клиента в банк с целью получения кредита кредитный специалист уточняет у клиента цель, на которую требуется получить кредит, объясняет ему порядок и условия предоставления кредита, знакомит с перечнем необходимых для получения кредита документов.

Срок рассмотрения заявления на предоставление кредита может зависеть от вида кредита и запрашиваемой суммы, но не должен превышать 15 календарных дней - по кредитам на срочные нужды и 1 месяц - по кредитам на приобретение недвижимости (от момента предоставления полного пакета документов до принятия решения).

Кредитный инспектор проводит проверку документов, предоставленных клиентом, а также сведений, указанных в документах и анкете; рассчитывает платежеспособность клиента и максимально возможную сумму кредита.

В ходе проверки сведений, указанных в документах и анкете, кредитный инспектор с помощью единой базы данных выясняет кредитную историю заемщика и общий размер задолженности по кредитам, полученным ранее. Далее кредитный инспектор составляет письменное заключение о

целесообразности выдачи кредита (либо об отказе в выдаче займа) и согласовывает с заемщиком условия выдачи кредита.

Заключение кредитного инспектора, завизированное руководителем кредитующего подразделения, заключения других служб банка прилагаются к пакету документов заемщика [10]. Далее кредитный инспектор направляет управляющему отделением пакет документов со своим заключением, завизированным руководителем подразделения, для принятия решения о предоставлении кредита (отказе в предоставлении).

Управляющий отделением ставит отметку о принятом решении на заявлении клиента с указанием даты и отправляет документы кредитному инспектору. В остальных случаях кредитный инспектор отправляет кредитную заявку в кредитный комитет банка. В дальнейшем в соответствии с регламентом работы кредитного комитета проходит подготовка и рассмотрение вопроса и предоставлении кредита на заседании комитета, а также осуществляется оформление принятых решений.

Кредитный инспектор делает отметку о принятом управляющим или кредитным комитетом банка, решении в журнале регистрации заявлений (с указанием даты и номера протокола) и сообщает об этом решении заемщику.

В случае принятии положительного решения кредитный инспектор вносит соответствующую информацию в единую базу данных индивидуальных заемщиков и приступает к оформлению документов. Наряду с оформлением кредитного договора и графика погашения кредита кредитный инспектор оформляет также в зависимости от вида обеспечения: договор поручительства; залога; и иные документы [11].

Одним из наиболее распространенных мероприятий по снижению кредитного риска является оценка кредитоспособности заемщика.

Под кредитоспособностью клиента коммерческого банка подразумевается способность заемщика полностью и в срок рассчитаться по долговым обязательствам (т.е. по основному долгу и процентам за пользование кредитом).

Целью и задачей анализа кредитоспособности является определение: способности заемщика своевременно и в полном объеме погасить задолженность по кредиту; степень риска, который банк готов взять на себя; сумма кредита, который может быть предоставлен при данных условиях, а также условий предоставления кредита [9].

Финансовая состоятельность заемщиков очень важна для банка-кредитора, так как банк рассчитывает возратить выданную в качестве кредита сумму и проценты за нее в установленный срок. Такая состоятельность заемщика выражается в его платежеспособности и кредитоспособности.

Платежеспособность – это наличие возможности и готовность юридического или физического лица своевременно и в полном объеме погашать свои денежные обязательства. В отличие от нее кредитоспособность – понятие более узкое, чем платежеспособность. Чтобы принять решение о выдаче кредита потенциальному заемщику, банку достаточно убедиться в его кредитоспособности [13]. Изучение кредитоспособности потенциальных заемщиков связано со значительными трудностями.

В Российской Федерации сейчас сложно получить полную финансовую и иную информацию о клиенте (имеющаяся статистическая и финансовая отчетности далеко не всегда позволяют сделать тщательный анализ финансового состояния заемщика). При этом, важно, чтобы сотрудники банка постоянно выясняли достоверные данные.

Анализ кредитоспособности заемщика подразумевает оценку кредитным учреждением возможности и целесообразности предоставления заемщику кредитов, а также определение вероятности их своевременного возврата в соответствии с кредитными договорами. Анализ кредитоспособности заемщика дает банку возможность уберечь должника от банкротства, своевременно вмешавшись в его дела, а если это невозможно, то оперативно прекратить кредитование данного клиента.

Оценку кредитоспособности заемщика проводятся в кредитном отделе банка, основываясь на информации об уровне получаемого дохода клиента, достаточного для своевременного погашения кредита, о наличии у клиента имущества, которое в случае необходимости может послужить обеспечением выданного кредита, и т.п. Более того, банковский работник должен анализировать рыночную конъюнктуру, тенденции ее изменения, риски, которые претерпевают банк и его клиенты, а также прочие факторы. К источникам информации о заемщике можно отнести сведения с места жительства, места работы и т.д.

На первоначальном этапе развития банковской системы оценка кредитоспособности заемщика – физического лица традиционно заключалась в соотношении запрашиваемой суммы займа и его личного дохода, изучении кредитной истории, общей оценки финансового положения заемщика и стоимости его имущества, личностных характеристиках, состава семьи [14].

На сегодняшний день банки при анализе кредитоспособности заемщика - физического лица обращают внимание на его способность получать доход, достаточный для своевременного погашения ссуды, стабильность этого дохода, соответствие социальным требованиям, наличие ликвидного обеспечения по кредиту. Таким образом, параметры оценки у большинства банков однородны и направлены на минимизацию риска невозврата кредита.

В ходе оценки рисков кредитования коммерческие банки используют различные методики и информационную базу, уделяя при этом основное внимание анализу платежеспособности заемщика [10]. Существует балльная система оценки кредитоспособности клиента, учитывающая наиболее значимые факторы, влияющие на возможность заемщика полностью и в срок выполнять свои обязательства перед кредитором.

Такая система основана на двухуровневой оценке. При первом этапе работник банка предлагает потенциальному заемщику заполнить анкету. Данная анкета нужна для предварительной оценки возможности

предоставления ссуды заемщику. Для заполнения анкеты от клиента не требуются паспортные данные, понадобятся только общие сведения о заемщике, его месте работы, об имуществе, доходах и расходах.

После заполнения заемщиком анкеты рассчитывается сумма набранных заемщиком баллов и подписывается протокол оценки возможности предоставления ему кредита. Если полученная сумма баллов составила менее определенного значения, то в протоколе пишется, что у клиента недостаточно возможностей для получения кредита.

Следующий шаг комплексного анализа возможности выдачи физическому лицу кредита – оценка качества кредитов, предоставляемых физ. лицам.

Оценка кредитов физическим лицам проводится по следующим критериям:

- характер клиента;
- финансовая стабильность клиента;
- обеспеченность кредита;
- достаточность незаложенного имущества клиента;
- условия кредитования.

К каждому критерию относятся определенные показатели, основывающие оценку по критерию. Каждый из показателей оценивается в баллах, оценка по критерию в целом – это сумма оценок показателей, относящихся к нему. Оценка качества кредита равна сумме оценок всех критериев [15].

Существуют такие способы оценки кредитоспособности физических лиц как андеррайтинг и скоринговые модели.

Банк применяет каждую из моделей для разных видов кредитования и корректирует ее в индивидуальном порядке (таблица 2).

Таблица 2 – Методики определения кредитоспособности заемщика – физического лица

	Андеррайтинг	Скоринг
Вид кредита	Ипотечный кредит	Кредитные карты, экспресс – кредиты.
Документы, предоставляемые заемщиком для оценки		Паспорт, анкета, заявление
Время рассмотрения	15-30 дней	15-30 минут
Подразделения банка, участвующие в анализе клиента	Кредитный департамент, служба безопасности, отдел ценных бумаг	Кредитный инспектор
Показатели, характеристики	Количественные и качественные показатели.	Качественные характеристики
Степень автоматизации, %	60	100

Скоринговые модели используются главным образом при выдаче кредитных карт и представлении кредитов на покупку товаров.

Скорингом называется математическая (статистическая) модель, благодаря которой на базе кредитной истории действующих клиентов банк рассчитывает, насколько вероятно, что каждый отдельно взятый клиент вернет задолженность в назначенный срок. Скоринг показывает те факторы, которые больше связаны с надежностью или, наоборот, с ненадежностью клиента.

Технология кредитного скоринга – это оценка в баллах характеристик, которые дают возможность достаточно точно установить уровень кредитного риска при предоставлении потребительского кредита тому или иному заемщику. К наиболее значимым для прогнозирования кредитного риска показателям можно отнести возраст, доход, профессию, стоимость жилья и т.п.

При применении скоринговой модели снижается уровень невозврата кредита, повышается быстрота и объективность принятия решений, управление кредитным портфелем становится более эффективным [16].

При ипотечном кредитовании физических лиц основной способ уменьшения кредитного риска банка – проведение андеррайтинга заемщика, т.е. проводится оценка возможности погашения кредита, предполагающая анализ платежеспособности потенциального заемщика в установленном банком порядке, а также принятие положительного (либо отрицательного) решения по заявлению на предоставление ипотечного кредита.

Наиболее важным моментом в процессе андеррайтинга является оценка платежеспособности клиента с точки зрения его возможностей осуществлять платежи по кредиту своевременно. Для проведения такой оценки консолидируется информация о получаемых заемщиком доходах, его расходах, а также о его трудовой занятости. Затем принимается решение о том, сможет ли клиент погасить кредит, одновременно с этим выдается заключение, является ли закладываемое имущество достаточным для данной ссуды.

При оценке методики андеррайтинга, можно сделать вывод о том, что здесь используется системный подход к анализу заемщика. Достоинство данной методики заключается в возможности банка выработать индивидуальный подход к каждому потенциальному заемщику, в рамках которого будет учтено требуемое число характеристик. Отрицательной стороной данной оценки является трудоемкость ее выполнения, и необходимость в особой квалификации банковских сотрудников [15]. Чаще всего банки предпочитают компенсировать кредитный риск, повышая процентную ставку.

Таким образом, кредитоспособность клиента является для банка одним из важнейших показателей. С помощью нее банк оценивает своего потенциального заемщика, принимает решение о его способности вернуть предоставленный банком кредит вовремя, уплатив при этом проценты.

1.3 Современные тенденции банковского кредитования физических лиц в России

Рынок банковского кредитования представляет собой экономическое пространство, в рамках которого происходит предоставление займов на условиях срочности, возвратности и платности.

На графике ниже представлено количество кредитных организаций - банков, зарегистрированных Банком России (Рисунок 1)

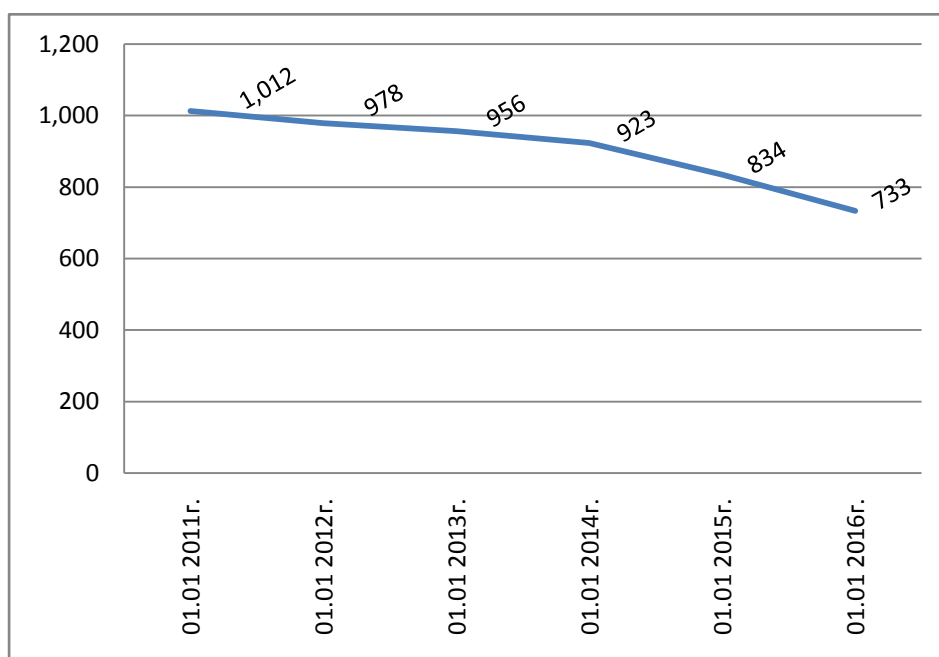


Рисунок 1 – Количество банков, зарегистрированных Банком России

Из представленного графика хорошо видно, что количество банков стабильно уменьшается. Главная причина этому – работа Центрального банка РФ по ликвидации неблагополучных участников банковского сектора. В 2015 году ЦБ РФ продолжил начатую осенью 2013 года работу по отзыву лицензий у банков. Так в 2015 г. были отозваны лицензии у 101 банка [17]. Кроме того, было принято решение усилить контроль над деятельностью таких системообразующих банков, как Газпромбанк, Промсвязьбанк и Райффайзенбанк. 1 октября 2013 года был создан соответствующий департамент, который проводит надзор за крупнейшими игроками банковского сектора, возглавил департамент Михаил Ковригин. Работа над

контролем за банками проводится не случайно: в нынешней ситуации финансовое состояние большого числа банков заставляет желать лучшего [14]. Ниже приведена динамика изменения прибыли кредитных организаций. (Таблица 3)

Таблица 3 – Финансовый результат кредитных организаций. млрд. руб.

Финансовый результат кредитных организаций	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.
Прибыль (убыток) с учетом финансовых результатов прошлого года	2861	3368	3414	3255
Прибыль (убыток) текущего года	1012	994	-24	75

Данные, представленные в таблице 1, демонстрируют ухудшающееся состояние банковской отрасли. Банкам удается держаться наплаву только за счет прибыли прошлых лет. Необходимо также отметить, что число банков с отрицательными финансовыми результатами составляет не более 10 %, остальные банки все же показывают положительный финансовый результат.

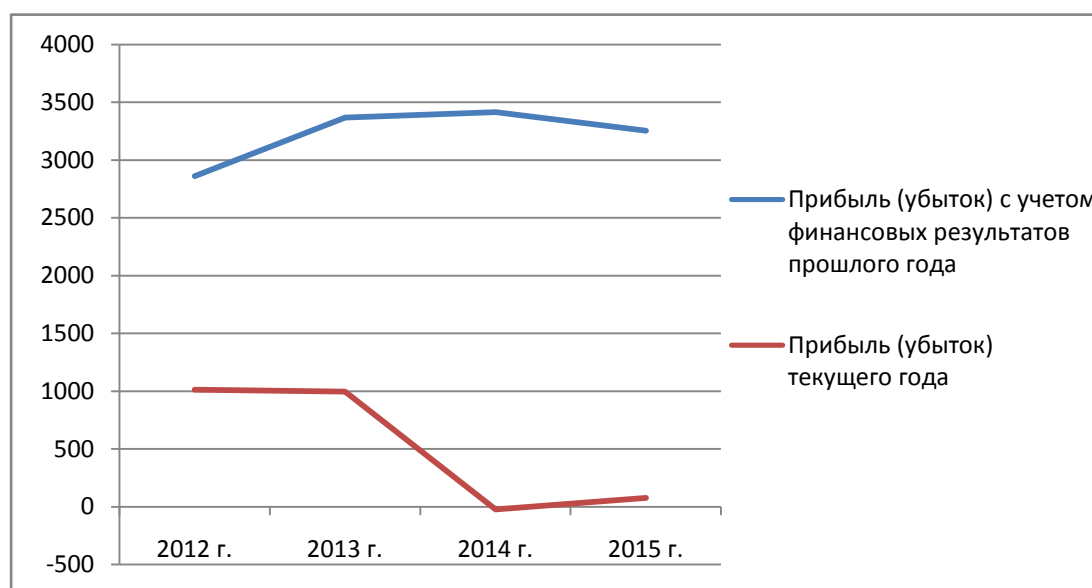


Рисунок 2 – Финансовый результат кредитных организаций

Рисунок 2 наглядно демонстрирует, что главные сложности в банковской сфере возникли в конце 2013 г. [17]. Это говорит о том, что можно ожидать отзыва лицензии еще у нескольких банков.

Все сегменты банковского кредитования очень тесно связаны между собой и непосредственно оказывают взаимное влияние. Например, повышение ставок на межбанковском рынке приводит к увеличению ставок по потребительским и другим займам. Из-за понижения ставки рефинансирования, наоборот, кредиты становятся более доступными.

Банковский сектор развивается в соответствии с экономикой в целом и зависит от таких факторов, как стабильность валютного курса, уровень инфляции. В свою очередь, кредитный рынок отражает экономическую ситуацию. Таким образом, низкие и стабильные ставки по ипотечным кредитам оказывают содействие развитию строительной индустрии, поскольку спрос на рынке жилья повышается. Спрос населения на товары и услуги формируется за счет процентов по потребительским кредитам. Также на доступность российского банковского кредитования оказывают влияние ценовые и неценовые условия. К ценовым условиям относятся процентные ставки и дополнительные комиссии, а к неценовым условиям – сроки, объемы кредитов, требования к финансовому положению заемщика, а также качество обеспечения по кредиту [18].

В последние несколько лет динамика банковского кредитования характеризует финансовый рынок как наиболее активно развивающийся. По данным Росстата на 1 января 2016 года объем кредитования российских банков составил 43 985 млрд. руб., что на 37% больше чем на то же число 2013 года и на 7,09 % больше, чем на 1 января 2015 года (Таблица 4) [19].

Таблица 4 – Динамика кредитов, выданных организациям, физическим лицам за 2012-2015 гг. млрд. руб.

Отчетная дата	Всего выдано кредитов	Кредиты физическим лицам	Кредиты юридическим лицам и ИП
01.01.2013	27708	7737	19971
01.01.2014	32456	9957	22499
01.01.2015	40866	11330	29536
01.01.2016	43985	10684	33301

Можно сделать вывод, что в целом объем кредитования стремительно растет, особенно, начиная с конца 2013 года (рисунок 3).

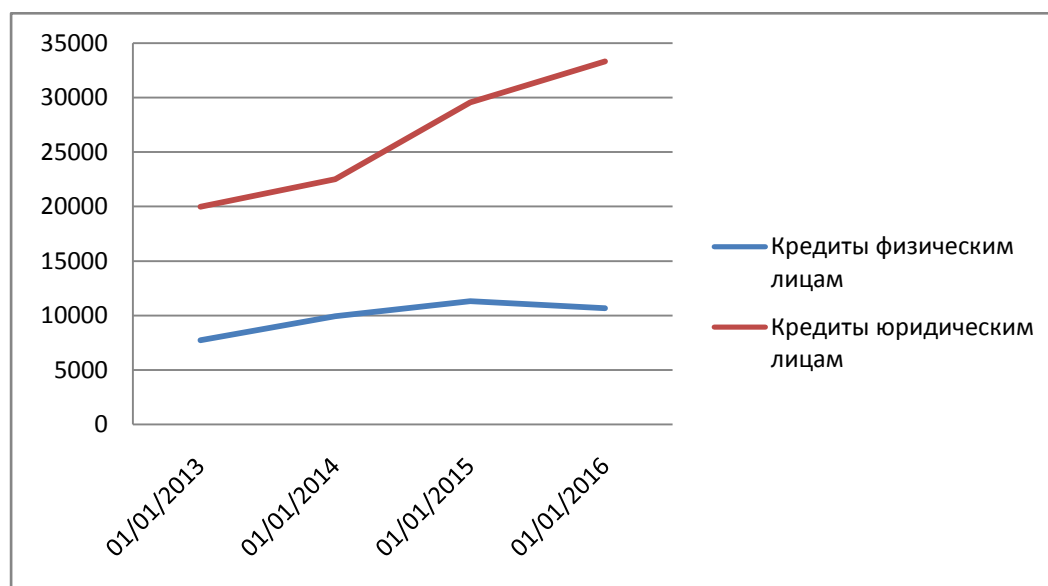


Рисунок 3 – Общий объем кредитования банками в динамике с 2012 по 2015 год, млрд. руб.

Основную часть в структуре кредитного портфеля занимают кредиты, выданные юридическим лицам – на начало 2016 года они составили 75,7 % или 33 301млрд. руб. На кредиты, выданные физическим лицам приходится 24,3% на ту же дату. Рассмотрев данные показатели в динамике за 2012—2015 гг., следует отметить, что доля кредитов, предоставленных физическим лицам, постепенно снижается (с 27 % до 24 %). В общем кредитном портфеле удельный вес розничного кредитования значительно вырос. Такая тенденция напрямую связана с созданием новых и дополнением существующих продуктов. Одним из факторов, влияющих на развитие потребительского кредитования, является привлечение клиентов за счет выпуска кредитных карт.

Далее приведена структура кредитного портфеля и ее динамика по срочности. По состоянию на 1 января 2016 года объем кредитов, предоставленных физическим лицам, составил 10 684 млрд. руб. Из них кредиты, выданные на срок:

- от 1 до 180 дней — 11%;
- от 181 дня до 1 года — 16 %;
- от 1 года — 68 %.

Структура кредитования организаций по срокам говорит о долгосрочном характере предоставленных средств, поскольку большая часть приходится на кредиты сроком свыше 3 лет. Такая тенденция является положительной, так как свидетельствует о росте доверия к клиентам.

Необходимо отметить, что ценовые параметры кредитов (например, процентные ставки) также напрямую зависят от сроков кредита. В таблице 5 представлена информация по средневзвешенным процентным ставкам без учета ПАО "Сбербанк России" по состоянию на январь 2014-2016 г.г.

Таблица 5 – Средневзвешенные процентные ставки по кредитам физическим лицам, % годовых

Срок	Январь 2014 г.	Январь 2015 г.	Январь 2016 г.
До 1 года	26,21	29,28	25,85
Свыше 1 года	18,92	22,63	18,49

Данные таблицы 5 наглядно показывают тенденцию к росту процентных ставок. Ставки по кредитам, предоставляемым физическим лицам до 1 года снизились на 3,438 %, а по долгосрочным кредитам на 4,14 %. Таблица 6 – Динамика и состав кредитов, предоставленных физическим лицам, млн.руб.

Период	Кредиты физ. лицам, всего	Кредиты физ. лицам в рублях	Кредиты физ. лицам в иностранной валюте и драгоценных металлах
01.01.2013	7 226 423	7 075 352	151 071
01.01.2014	8 778 163	8 612 537	165 626
01.01.2015	8 629 722	8 461 421	168 301
01.01.2016	5 861 342	5 765 755	95 586

Представленная выше таблица демонстрирует, что кредиты физическим лицам по большей части предоставляются в рублях (до 98 % всех кредитов), остальные 2 % приходятся на кредиты, выданные в иностранной

валюте или драгоценных металлах. Отсутствие необходимости брать кредит в иностранной валюте можно объяснить тем, что практически 100% потребительских товаров в России приобретаются в национальной валюте. В настоящее время спрос на валютные кредиты может быть удовлетворен предложениями по кредитам в рублях с сохранением всех преимуществ продуктов [17]. Ниже приведена динамика просроченной задолженности по кредитам физических лиц за период с 1 января 2013 года по 1 января 2016 года (рисунок 4).

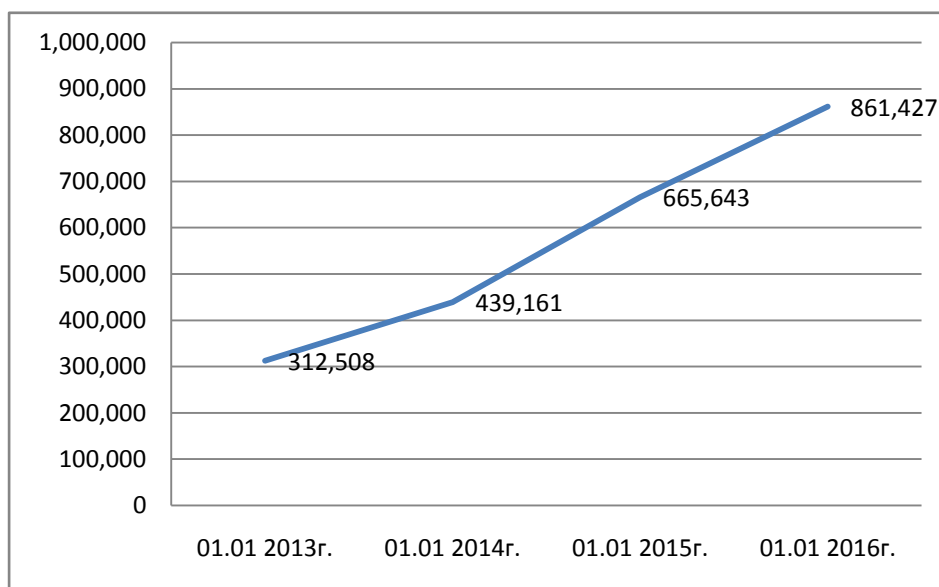


Рисунок 4 – Динамика просроченной задолженности по кредитам физических лиц, млн. руб.

Из рисунка 4 можно сделать вывод о том, что за анализируемый период просроченная задолженность по кредитам физическим лицам возросла. По состоянию на 1 января 2016 г. объем просроченной задолженности составил 861 427 млн. руб., превысив тот же показатель на 1 января 2013 года почти в три раза (312 508 млн. руб.). Можно сказать, что одна из важнейших проблем кредитования – проблема невозврата предоставленного кредита. Иногда, оформляя кредит, заёмщик заранее не планирует его выплачивать. Для этого обычно пользуются утерянными документами, но в последние несколько лет банки стали требовать

непосредственного присутствия заемщика и предоставление второго документа, удостоверяющего личность.

Необходимо отметить, что одним из основных достижений банковского сектора стало создание бюро кредитных историй. В соответствии с Законом "О кредитных историях" банки должны предоставлять сведения о кредитной истории заемщика в бюро. Данная база была создана как для банков, так и для заемщиков. Бюро кредитных историй предоставляет банкам информацию о недобросовестных заемщиках, а заемщикам с положительной кредитной историей позволяет получить кредиты под меньшую процентную ставку [20].

Поскольку банковская сфера представляет собой высококонкурентный рынок, один из способов занять лидирующие позиции в этой борьбе — введение и продвижение финансовых и информационных инноваций, позволяющих уменьшить издержки, с одной стороны, и увеличить клиентскую базу банка - с другой. Информационные технологии в банковской сфере дают возможность накапливать и максимально эффективно использовать информацию о потребностях клиентов в услугах.

Благодаря современным банковским технологиям у клиентов появилась возможность управлять собственными средствами, находящимися на счетах в банке, дистанционно [21]. При этом клиент всегда может выбрать способ управления доверенными банку средствами. Для этих целей можно применить такие способы, как телебанкинг (управление счетом с телефонного центра), интернет-банкинг (с помощью сети Интернет), мобильный банкинг (при помощи приложений на портативных устройствах) и управление с помощью SMS.

Аналитическое агентство MarkswebbRank&Report регулярно проводит исследования дистанционного банковского обслуживания физических лиц в России. Результаты одного из исследований, проведенного в январе 2016 года, будут рассмотрены подробнее. 200 российских банков, имеющих наибольший портфель кредитов и депозитов физических лиц по итогам 2015

года, были обследованы на наличие услуг интернет-банкинга и мобильного банкинга.

По результатам данного исследования 86% банков предлагают услуги интернет-банкинга, и 54% предлагают мобильный банк. За последний год основные изменения в предложении интернет-банкинга произошли в качественной плоскости: обновление дизайна интерфейсов, подключение новых функций [22].

Доля банков, предлагающих своим клиентам услугу мобильного банкинга, выросла за год с 47% до 54%. Однако предложение мобильного банкинга все еще далеко от насыщения, почти половина из топ-200 российских розничных банков услугу мобильного банкинга не предлагают. Самым популярным способом дистанционного управления средствами является интернет-банкинг, которым 50% взрослого населения.

Как правило, услуги интернет-банкинга включают такие операции, как получение справочной информации, внутренние и внешние переводы, принятие заявок на получение кредитов, открытие депозитов, банковских карт, оплата услуг [23].

Исследование аналитического агентства MarkswebbRank&Report показало, что 66% или 23,3 млн российских интернет-пользователей в возрасте от 18 до 64 лет, проживающих в городах с населением от 100 тысяч человек, пользуются интернет-банкингом для частных лиц. Наибольшее проникновение интернет-банкинг имеет в Москве — 63% московских интернет-пользователей имеют доступ хотя бы к одному интернет-банку. По мере уменьшения размера города проникновение интернет-банкинга сокращается, однако, разница между большими и малыми городами не столь существенная [22]. Динамику проникновения интернет-банкинга в зависимости от размера городов можно проследить на рисунке 5.

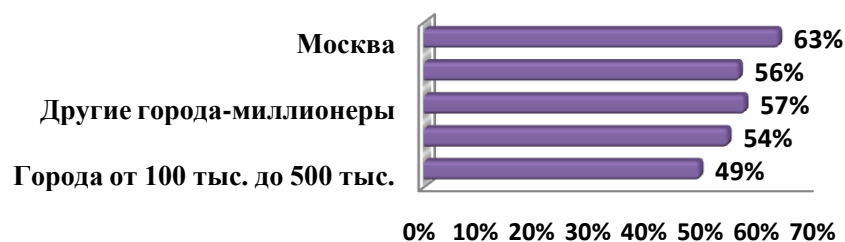


Рисунок 5 – Доля пользователей интернет-банков среди интернет-пользователей по городам проживания

Наиболее популярной задачей, которую решают пользователи интернет-банков, является просмотр выписок по счету и истории операций. Три четверти пользователей интернет-банков совершают хотя бы одну платежную операцию через интернет-банк за месяц. При этом наиболее популярными категориями платежей являются мобильная связь, интернет, переводы между своими счетами внутри банка и оплата коммунальных услуг [24].

Самым популярным интернет-банком в России с существенным отрывом от конкурентов является Сбербанк Онлайн — им пользуются 3 из 4 пользователей интернет-банкинга. У Сбербанк Онлайн также и самая большая доля эксклюзивной аудитории — 46% его пользователей не пользуются другими интернет-банками.

В совокупности аудитория интернет-банков Альфа-Банка, ВТБ24, "Русского Стандарта" и ТКС Банка составляет 38% всех российских пользователей интернет-банкинга [25]. Вместе с Сбербанк Онлайн пятерка наиболее популярных интернет-банков охватывает почти 90% пользователей интернет-банкинга (таблица 7).

Таблица 7 – 10 наиболее популярных интернет-банков по доле пользователей интернет-банкинга

9 из 10 пользователей интернет-банкинга в России пользуются одной	Интернет банк	Доля пользователей
	Сбербанк России	73,6%
	Альфа-Банк	15,0%
	ВТБ24	14,1%
	Русский Стандарт	7,8%
	ТКС Банк	5,6%
	ХоумКредит Банк	4,2%
	Райффайзенбанк	4,1%
	Промсвязьбанк	3,0%
	Банк Уралсиб	2,8%

Исходя из предпосылок нынешней ситуации на рынке банковского кредитования, можно отметить следующие тенденции:

1. Заведомо низкие объемы кредитования, в особенности, по необеспеченным кредитным продуктам (кредиты наличными, кредитные карты). Эта тенденция является актуальной, так как банки опасаются вести высокорисковую кредитную политику из-за угрозы отзыва лицензии [26].

2. Упор на обеспеченность и консервативную кредитную политику. В настоящее время один из немногих действенных вариантов решения финансовых проблем, например, получение кредита на сумму более 500 тыс.рублей – это получение кредита под залог. При этом программы нецелевого залогового кредитования обретают популярность, а также можно заметить перестроение кредитного процесса в крупных банках в сторону нецелевого обеспеченного кредитования. Также к заемщикам стали применяться более жёсткие требования к их финансовому состоянию, такие как, наличие у заемщика не более двух действующих кредитных продуктов,

суммарная кредитная нагрузка должна составлять не более 30-40 % от дохода клиента [27].

3. Упор на господдержку. Из-за резкого роста процентных ставок по кредитам кредиты стали недоступны для населения. Поскольку большая часть сделок по приобретению первичной недвижимости и новых автомобилей финансировалась за счет кредитов, рынок недвижимости и новых автомобилей оказались под угрозой. Для решения этой проблемы правительство своевременно приняло решение запустить программы господдержки, а именно субсидирование ставки по автокредитам на новые автомобили, собранные в РФ, а также субсидирование ставок по ипотечному кредитованию строящегося жилья. Однако, данные программы имеют ограничения: установлена максимальная сумма сделки, а также минимальный размер первоначального взноса.

4. Значительный рост числа просроченных кредитов в кредитном портфеле. Поскольку в 2014 году в отношении России были приняты санкции, которые вызвали ограничение финансирования российской экономики извне, и совершенно преградили российским банкам пути к источникам зарубежного финансирования [28]. Эти действия послужили причиной снижения динамики финансирования реального сектора экономики России и, следовательно, финансовое состояние заемщиков ухудшилось, и доходы населения снизились.

5. Рост рынка сопутствующих услуг (взыскание просроченной задолженности, юридическая поддержка заемщиков). Рост доли просроченных кредитов повышает интерес банков к услугам коллекторских агентств. Зачастую представители таких организаций осуществляют некорректные действия по отношению к заемщикам, как следствие, у заемщиков повышается потребность в получении квалифицированной юридической помощи для защиты от подобных действий, а также для оптимизации кредитных обязательств, уменьшения долгового бремени и

получения возможности рассчитаться по кредитным обязательствам меньшими платежами [29].

2 Анализ кредитования физических лиц в коммерческом банке АО "Альфа-Банк"

2.1 Краткая характеристика банка

АО "Альфа-Банк" был основан в 1990 году, это универсальный банк, который осуществляет все основные виды банковских операций, такие как обслуживание частных и корпоративных клиентов, торговое финансирование и инвестиционный банковский бизнес.

Центральный офис "Альфа-Банка" расположен в Москве. В настоящее время в число сотрудников "Альфа-Банка" достигает 25 тысяч человек. В 2014 году Банк России принял решение о санации и благодаря победе на тендере, в состав Банковской Группы "Альфа-Банк" вошел ПАО "Балтийский Банк". Прямые акционеры Альфа-Банка: российская компания АО "АБ Холдинг" (владеющая более 99% акций банка) и кипрская компания "Alfa Capital Holdings (Cyprus) Limited" (в распоряжении которой менее 1% акций банка).

Высший орган банка – общее собрание акционеров, которое проходит не реже одного раза в год, и на котором должны присутствовать представители всех акционеров банка на основании доверенности. Общее собрание акционеров правомочно решать вопросы, вынесенные на рассмотрение, при условии присутствия не менее трех четвертей акционеров банка.

В "Альфа-Банке" также успешно развивается инвестиционный бизнес. Банк эффективно работает на валютном и денежном рынках, на рынке капитала, ценных бумаг с фиксированной доходностью, а также в сфере операций с деривативами.

Одним из приоритетных направлений культурно-просветительской деятельности "Альфа-Банка" является поддержка национального искусства. При поддержке "Альфа-Банка" в регионах России ежегодно проходят концерты артистов Большого театра, лучших джазовых коллективов страны, балетной труппы Мариинского театра, театральные фестивали с участием

лауреатов национальной премии "Золотая Маска", а также многочисленные выставки.

"Альфа-Банк" входит в Корпоративный клуб WWF России, проводит образовательную программу для российских школьников "Альфа-Шанс", оказывает финансовую поддержку благотворительной программы спасения тяжелобольных детей "Линия жизни".

Начиная с 2005 года в "Альфа-Банке" действует новая система управления региональными подразделениями: управление филиалов подразделяется на три блока: административная дирекция, к функциям которой относится решение административных вопросов и обслуживание бизнеса, дирекция корпоративного бизнеса и дирекция розничного бизнеса.

Во главе каждого из блоков стоит отдельный руководитель, несущий ответственность за свое направление, выполняющий свой бизнес-план и непосредственно подчиняющийся руководителю в центральном офисе банка в Москве. Административный директор является председателем кредитного комитета филиала, также он обладает правом вето.

Основная задача "Альфа-Банка" – достижение высоких международных стандартов в корпоративном управлении и деловой этике. Все процедуры и процессы управления в банке организованы таким образом, чтобы обеспечить соблюдение всех законов, правил и норм, и создание оптимальных условий для принятия ответственных и дальновидных решений. В ближайшей перспективе приоритетами банка являются введение независимых членов в состав Совета директоров, создание комитетов при Совете директоров в дополнение к имеющемуся Аудиторскому комитету в целях повышения уровня эффективности корпоративного управления, а также дальнейшее поддержание прозрачности ведения бизнеса Альфа-Банка.

Помимо повышения уровня эффективности корпоративного управления жизненно важную роль в деятельности банка играет развитие корпоративной культуры. Именно корпоративная культура, которая задается руководством и поддерживается на необходимом уровне всеми сотрудниками

Банка, определяет корпоративную этику. Верность ключевым ценностям и неукоснительное соблюдение этических норм способствуют формированию и сохранению корпоративной культуры Альфа-Банка.

Основными конкурентами "Альфа-Банка" являются такие банки как ВТБ 24, Сбербанк, Газпромбанк, Райффайзенбанк.

Клиентская база "Альфа-Банка" составляет около 195 тысяч корпоративных клиентов и около 14 миллионов клиентов - физических лиц. Стратегическим направлением деятельности "Альфа-Банка" является розничный бизнес. В 2004 году банк вышел на рынок потребительского кредитования. В "Альфа-Банке" создана широкая филиальная сеть — ключевой канал распространения продуктов и услуг. В Москве, регионах России и за рубежом открыто 269 дополнительных офисов, 287 кредитно-кассовых офисов и 128 операционных офисов [30].

Специально для клиентов, территориально удаленных от места расположения Альфа-Банка, для их оперативного кредитно-расчетного обслуживания, банк может открывать представительства и филиалы. При этом вопрос об открытии филиала или представительства коммерческого банка должен быть согласован с ГУ ЦБ РФ по месту его открытия.

В состав АО "Альфа-Банк" входят следующие подразделы:

1) управление активно-пассивными операциями, к которому относятся следующие отделы:

- кредитный;
- валютный;
- отдел по работе с физическими лицами (в него входит сектор по работе с пластиковыми картами);
- отдел ЦБ.

2) управление учета, отчетности и кассовых операций (отвечает за бухгалтерское отображение всех банковских операций):

- операционный отдел;
- бухгалтерия;

- отдел кассовых операций;
- отдел сводной отчетности и экономического анализа;
- отдел учета валютных операций.

3) административно-хозяйственное управление. В данный подраздел входят следующие отделы:

- служба безопасности, в которую входят отдел инкассации и перевозки ценностей;
- отдел развития и работы с клиентами (маркетинговая служба);
- отдел автоматизации и информационно-технического обеспечения;
- юридический;
- отдел кадров;
- хозяйственный отдел.

Помимо основных подразделов в банке существуют такие подразделения, как кредитная комиссия, кадровая комиссия, отдел аудита.

Кредитный комитет состоит из всех членов правления банка и начальников отдела службы безопасности, кредитного, юридического отделов. Целью создания кредитного комитета является коллективное рассмотрение всех факторов "за" и "против" при вынесении решения касательно того или иного клиента.

Кадровая комиссия – это консультативный орган при правлении банка. Задачей кадровой комиссии является проведение аттестации сотрудников банка один раз в год и конкурсов на замещение вакансий. Однако, выводы кадровой комиссии имеют лишь рекомендательный характер.

Отдел аудита – это основной контрольный подраздел банка, к числу функций которого можно отнести:

- 1) контроль соответствия проводимых банковских операций действующему законодательству;
- 2) решение всех бухгалтерских и юридических проблем в пределах банка;
- 3) регулирование отношений банка с налоговыми органами;

4) управление рисками;

5) проверка достоверности информации, которая предоставляется руководству банка [31].

Акционерное общество "Альфа-Банк" является одним из крупнейших российских банков и среди них занимает 6 место по активам-нетто. На 1 января 2016 г. величина активов-нетто банка "Альфа-Банк" составила 2044,82 млрд.руб. Сеть точек продаж банка насчитывает:

- 269 дополнительных офисов;
- 287 кредитно-кассовых офисов;
- 128 операционных офисов.

По оказываемым услугам банк в основном привлекает клиентские деньги, причем эти средства достаточно диверсифицированы (между юридическими и физическими лицами), а вкладывает средства в основном в кредиты, причем больше в кредиты юридическим лицам (т.е. является корпоративным кредитным).

"Альфа-Банк" находится в ломбардном списке, и Банком России принимаются в качестве залога облигации рассматриваемой кредитной организации; имеет право работать с Пенсионным фондом РФ и может привлекать его средства в доверительное управление, в депозиты и накопления для жилищного обеспечения военнослужащих; имеет право работать с негосударственными пенсионными фондами, осуществляющими обязательное пенсионное страхование, и может привлекать пенсионные накопления и накопления для жилищного обеспечения военнослужащих; является участником БЭСП; имеет право открывать счета и вклады по закону 213-ФЗ от 21 июля 2014 г., т.е. организациям, имеющим стратегическое значение для оборонно-промышленного комплекса и безопасности РФ; в кредитную организацию назначены уполномоченные представители Банка России.

Ведущими международными рейтинговыми агентствами банковской группе "Альфа-Банк" присвоены одни из самых высоких рейтингов среди российских частных банков.

По итогам 2015 года "Альфа-Банк" подтверждает лидирующие позиции в банковском секторе России. Банк победил сразу в трех номинациях третьей ежегодной премии инноваций и достижений финансовой отрасли "Банковская сфера", организованной журналом "Банковское обозрение". Второй год подряд "Альфа-Банк" удостоился номинации "Самый инновационный банк" как финансовое учреждение, применяющее в своей работе наиболее современные и передовые технологии. "Альфа-Банк" является лучшим банком для состоятельных клиентов по версии исследовательской компании Frank Research Group. По данным авторитетного исследования Euromoney FX Survey "Альфа-Банк" значительно улучшил свои позиции в рейтинге крупнейших мировых банков по обороту на рынке Forex, поднялся с 36-го до 31-го места в мире. "Альфа-Банк" остается единственным из российских банков в топ-50 рейтинга. Интернет-банк "Альфа-Бизнес Онлайн" — самое эффективное решение для бизнеса по версии Marksw Webb Rank & Report [30].

Банковская группа "Альфа-Банк" является социально-ориентированной организацией. Каждый год "Альфа-Банк" организует по всей России различные культурные мероприятия: концерты известных российских и зарубежных исполнителей, гастрольные театральные коллективы, выставки и фестивали. Прошедший год не стал исключением: при поддержке Банка во многих городах нашей страны были организованы интересные события. Еще одно важное направление социальной деятельности Банка — помощь социально незащищенным слоям населения: воспитанникам детских домов и интернатов, тяжелобольным детям, ветеранам Великой Отечественной войны. Банковская группа "Альфа-Банк" является членом Корпоративного клуба WWF России, продолжает реализацию образовательной программы для российских школьников "Альфа-Шанс",

оказывает финансовую поддержку благотворительной программе спасения тяжелобольных детей "Линия жизни".

Банковская группа "Альфа-Банк" сохраняет позицию одного из крупнейших российских частных банков по размеру совокупного капитала, кредитному портфелю и средствам клиентов. По состоянию на конец 2015 года клиентская база "Альфа-Банка" составила около 194 300 корпоративных клиентов и около 14 миллионов физических лиц (с учетом 2,6 млн. розничных клиентов ПАО "Балтийский Банк"). В 2015 году банк продолжил свое развитие как универсальный банк по основным направлениям: корпоративный и инвестиционный бизнес, малый и средний бизнес, розничный бизнес (включая кредиты наличными, потребительское кредитование и кредитные карты, накопительные счета и депозиты, дистанционные каналы обслуживания). Стратегическими приоритетами банковской группы "Альфа-Банк" являются поддержание статуса лидирующего частного банка в России с акцентом на надежность и качество активов, а также ориентированность на лучшие в отрасли качество обслуживания клиентов, технологии и эффективность бизнеса [31].

2.2 Виды кредитных продуктов для физических лиц в АО "Альфа-Банк"

"Альфа-Банк" предлагает своим клиентам широкий выбор кредитных продуктов. Воспользовавшись кредитами Альфа-Банка, клиент может получить денежные средства на любую важную для него цель:

- ипотечный кредит на покупку жилья;
- автокредит на покупку автомобиля;
- кредит наличными на любую крупную покупку или на реализацию любой важной цели: ремонт, организация свадьбы, оплата обучения и др;

- кредитную карту на текущие расходы;
- потребительский кредит на покупку определенного товара в определенном магазине (например, холодильника в сети "Эльдорадо") [32].

Таблица 8 – Виды кредитных продуктов АО "Альфа-Банк"

Вид кредита	Максимальная сумма кредита	Срок кредита	Процентная ставка	Сроки рассмотрения заявления	Комиссия за годовое обслуживание
Кредит наличными (стандартные условия)	1 000 000 руб.	от 1 до 3 лет	от 50 000 руб. – от 28,99% от 250 001 руб. – от 25,99% от 700 001 руб. – 23,99 - 25,99%	от 1 дня	–
Кредит наличными (сотрудникам компаний-партнеров)	1 500 000 руб.	от 1 до 5 лет	от 50 000 руб. – 25,99 - 28,99% от 250 001 руб. – 24,99 - 25,99% от 700 001 руб. – 22,99 - 25,99%	от 1 дня	–
Кредит наличными (владельцам зарплатных карт)	2 000 000 руб.	от 1 до 5 лет	от 50 000 руб. – 24,99 - 28,99% от 250 001 руб. – 23,49 - 25,99% от 700 001 руб. – 19,99 - 25,99%	от 1 дня	–
Потребительский кредит	от 8 000 руб. до 2 000 000 руб.	от 4 до 36 месяцев	от 14% до 77%	15 мин.	–
Карта "Мои покупки"	до 300 000 руб.	от 4 до 36 месяцев	от 39,9% (льготный период 60 дней после первого полного погашения задолженности)	15 мин.	799 руб./год
Нецелевое кредит "Быстро"	от 10 000 до 250 000 руб.	от 6 до 36 месяцев	от 37 %	30 мин.	–
Автокредит	от 112 000 руб. до 3 000 000 руб. (первоначальный взнос от 15%)	от 1 до 5 лет	от 21,49%	1 - 2 дня	–

Продолжение таблицы 8

Кредитная карта "100 дней без %"	от 5 000 руб. до 150 000 руб.	бессрочный	от 33,99% (льготный период 100 дней)	от 1 дня	карты стандартной категории: 1290 руб./год карты категории Gold: 3490 руб./год карты категории Platinum: 6490 руб./год
----------------------------------	-------------------------------	------------	--------------------------------------	----------	--

Далее более подробно рассмотрены самые популярные виды кредита: кредитные карты и кредиты наличными. Кредитной картой называют вид кредита, а также выпускаемую к нему банковскую платежную карту, с помощью которой заемщик может использовать деньги, предоставленные ему банком. Клиент АО "Альфа-Банк" может иметь не более трех действующих продуктов "кредитная карта" в банке.

Кредитные карты "Альфа-Банка" имеют ряд преимуществ:

1. "Альфа-Банк" предлагает самый длительный период беспроцентного кредитования – 100 дней.
2. Конкурентным преимуществом "Альфа-Банка" также является широта каналов для погашения кредита.
3. "Альфа-Банк" предлагает Клиентам широкие возможности участия в партнерских программах, то есть возможности накопления скидок и бонусов [32].

Клиенту – владельцу доступен широкий спектр операций с использованием кредитной карты:

- оплата товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях;
- снятие наличных денег в банкоматах банка (однако, снятие наличных денежных средств через сотрудников кредитно-кассовых офисов

возможно только при получении остатка собственных средств при закрытии счета);

- осуществление внутренних и внешних переводов с карты на карту;
- оплата услуг сотовых операторов (операция возможно только держателям рублевых кредитных карт);
- оплата услуг коммерческого телевидения;
- оплата услуг интернет-провайдеров;
- оплата проезда в Московском метрополитене.

Для получения кредитной карты АО "Альфа-Банк" клиент должен быть гражданином и резидентом РФ, в возрасте не менее 21 года, с постоянной регистрацией и фактическим проживанием и местом работы в населенных пунктах, расположенных в непосредственной близости к городу нахождения офиса Альфа-Банка. У клиента должен иметься постоянный источник дохода и непрерывный трудовой стаж в компании не менее 3-х месяцев. Требования по размеру минимальной заработной платы зависят от региона фактического проживания клиента: для клиентов, фактически проживающих в Москве постоянный ежемесячных доход должен составлять не менее 10 тыс. руб, а для клиентов из регионов, отличных от Москвы – не менее 5 тыс. руб. Также одним из условий предоставления кредитной карты является отсутствие у заемщика просроченных задолженностей, сумма которых превышает 150 рублей (5 долларов США, 5 евро).

Лимит кредитования устанавливается банком индивидуально для каждого клиента и зависит от категории клиента, размера ежемесячного дохода, региона, валюты кредита, пакета предоставленных документов.

Рассчитать лимит, который банк может одобрить клиенту, можно используя коэффициенты из таблицы 9.

Таблица 9 – Лимит кредитования при отсутствии у заемщика действующих кредитных продуктов

Размер ежемесячного дохода за вычетом налогов, руб.	Держатели зарплатных карт	Сотрудники компаний-партнеров	Сотрудники компаний, не являющихся партнерами банка	Сотрудники группы компаний
До 15.000	3.2	2.8	2.3	3.2
15.001-30.000	4.2	4.0	2.8	3.8
30.001-45.000	4.3	4.2	3.0	4.1
45.000-270.000	4.3	4.2	3.4	4.2
Более 270.000	4.3	4.2	3.4	4.2

Фактический лимит кредитования устанавливается в зависимости от уровня риска клиента, определенного по результатам рассмотрения анкеты, и может быть скорректирован по усмотрению банка. При расчете лимита учитывается только доход по основному месту работы и пенсия.

При наличии у заемщика действующих кредитных продуктов, лимит кредитования по оформляемой кредитной карте рассчитывается с помощью коэффициентов, указанных в таблице выше, таким образом, чтобы соотношение суммы ежемесячных платежей по всем кредитным договорам к ежемесячному доходу не превышало показателей, указанных в таблице 10 значений максимально допустимого отношения ежемесячных платежей по всем кредитным обязательствам заемщика к ежемесячному доходу.

Таблица 10 – Максимально допустимое отношение ежемесячных платежей по всем кредитным обязательствам заемщика к ежемесячному доходу

Размер ежемесячного дохода за вычетом налогов (руб.)	Держатели зарплатных карт	Сотрудники компаний-партнеров	Сотрудники компаний, не являющихся партнерами банка	Сотрудники группы компаний
До 15.000	38%	34%	29%	38%
15.001-30.000	49%	48%	35%	45%
30.001-45.000	50%	50%	37%	48%
45.000-270.000	50%	50%	42%	50%
Более 270.000	50%	50%	42%	50%

Банком на периодической основе проводятся активационные кампании для держателей кредитных карт, имеющих положительную кредитную историю в Банке и зарекомендовавших себя активными пользователями и надежными плательщиками. В рамках данных кампаний клиентам увеличиваются действующие кредитные лимиты и отменяется лимит на снятие наличных в банкоматах. Решение об изменении условий по каждому клиенту принимается индивидуально. Всем участникам кампании посредством рассылки на почтовый и электронный адреса направляются соответствующие уведомления.

Если клиент пользуется кредитной картой более полугода, и за последние 6 месяцев у него не было просроченной задолженности по карте, а общая сумма платежей по его кредитам не превышает 30% ежемесячного дохода, то он имеет возможность запросить увеличение лимита по кредитной карте самостоятельно.

Кредитную карту можно открыть в любой из трех валют: российские рубли, доллары США, евро. Целесообразность выбора той или иной валюты определяет сам клиент, но он может иметь не более двух кредитных карт в одной валюте.

Договор не имеет срока действия и заключается "до востребования", поэтому отсутствует необходимость периодического продления его срока. Благодаря этому свойству клиент может пользоваться кредитом столько, сколько ему нужно, при этом не обращаясь в отделение за оформлением кредита. Срок действия имеет пластиковая карта, которая перевыпускается автоматически, что также является удобным для клиента, которому просто нужно забрать карту в отделении.

Кредит погашается ежемесячно в размере не меньше ежемесячного платежа. Так как ежемесячный платеж рассчитывается в зависимости от суммы текущей задолженности, и четкие сроки погашения сразу всей задолженности по кредитной карте не установлены, таким образом сам кредит, так же, как и

договор, является бессрочным. После погашения всей задолженности клиент может снова воспользоваться средствами банка в пределах доступного лимита.

Ежемесячно в течение платежного периода клиент должен погасить минимальный платеж, состоящий из 3-х частей:

- 1-я часть – 5% от суммы текущей задолженности,
- 2-я часть – проценты за пользование кредитом,
- комиссию за обслуживание счета кредитной карты, предусмотренную тарифами банка (если она имеется).

Минимальный платеж формируется ежемесячно в дату, соответствующую дате кредитного договора. Банк установил минимальную сумму погашения – 10 долларов США, 10 евро или 320 рублей в зависимости от валюты кредита.

"Альфа-Банк" предлагает своим клиентам возможность пользоваться кредитом бесплатно в течение 100 дней, если клиент оформляет некобрендовую кредитную карту и без технологии бесконтактных платежей PayPass, выпущенную к счету кредитной карты в рублях, или 60 дней – при условии оформления кобрендовой карты.

Клиент может использовать кредитную карту для оплаты товаров и услуг, а также для снятия наличных денежных средств без уплаты процентов, используя беспроцентный период пользования кредитом, при условии, что он погасил всю сумму задолженности по кредитной карте в течение 100/ 60 календарных дней с момента ее образования. После погашения задолженности в полном объеме беспроцентный период кредитования возобновляется. Если в течение беспроцентного периода клиент не успевает полностью погасить задолженность, то происходит начисление стандартных процентов за пользование кредитом с момента возникновения задолженности.

Возникновение беспроцентного периода не освобождает Клиента от внесения обязательных платежей, но в данной ситуации этот платеж будет состоять только из 1-ой части – минимум 5% от суммы текущей

задолженности. Если Клиент не уплачивает минимальный платеж, то штрафные санкции начисляются в стандартном режиме и в том случае, если клиент успевает погасить данный штраф и остаток кредита до окончания беспроцентного периода, то стандартные проценты начисляться не будут.

Платежный период начинается с даты, указанной в Уведомлении об индивидуальных условиях кредитования, и заканчивается через 20 дней. Клиент имеет возможность совершить как полное – погасить всю сумму задолженности, так и частичное погашение, при этом комиссия за погашение не взимается.

Если Клиент просрочил оплату задолженности, на сумму просроченной задолженности по основному долгу и процентам начисляется неустойка в размере 0,1% от суммы неисполненного обязательства за каждый день просрочки по кредиту. Начисление и уплата неустойки производится за фактическое количество дней наличия просроченной задолженности. При возникновении просроченной задолженности лимит блокируется до полного погашения просроченной задолженности и штрафов. Совершение каких-либо операций становится невозможным [32].

Кредит наличными – это кредит под индивидуальную потребность, выдаваемый без залогов и поручителей. Клиент может получить крупную сумму денежных средств в рамках данного кредитного предложения, потратить ее по своему усмотрению, а потом погашать задолженность ежемесячно в определенную дату равными по сумме (аннуитетными) платежами. Кредиты наличными "Альфа-Банка" имеют ряд преимуществ:

1. Процентные ставки, предлагаемые Альфа-Банком, незначительно выше конкурентов, однако для получения ставок, указываемых в рекламных предложениях конкурента, клиенту необходимо иметь положительную кредитную историю в данном банке. По текущей статистике, в "Альфа-Банке" около 60% клиентов получают минимально возможную ставку для своего сегмента.

2. Конкурентным преимуществом "Альфа-Банка" также является широта каналов для погашения кредита.

3. Клиент получает возможность свободно без каких-либо ограничений распоряжаться заемными средствами на своем счете.

4. Поскольку по кредиту наличными предусмотрены равные ежемесячные платежи, заемщик может и легко спланировать свой бюджет.

5. Возможность сэкономить деньги на выплате процентов по кредиту при полном или частичном досрочном погашении

Для получения кредита наличными в Альфа-Банке, заемщик должен быть гражданином и резидентом РФ в возрасте не менее 21 года. Адрес постоянной регистрации, фактического проживания и места работы клиента должны быть в населенном пункте, расположенном в непосредственной близости к городу нахождения офиса Альфа-Банка. У клиента должен быть постоянный источник дохода и непрерывный стаж в компании не менее 6 месяцев, а заявленный доход заемщика должен составлять не менее 10 тысяч рублей (после налогообложения), также требуется отсутствие просроченных задолженностей [33].

Лимит кредитования по кредитной сделке рассчитывается таким образом, чтобы отношение ежемесячных платежей по всем кредитным договорам заемщика (в том числе в сторонних организациях) к ежемесячному доходу не превышало следующих показателей (таблица 11).

Таблица 11 – Расчет допустимой кредитной нагрузки клиента

Доход Клиента	Отношение ежемесячных платежей к доходу (DBR)
10 000 – 15 000	40%
15 001 – 30 000	45%
30 001 – 45 000	50%
Более 45 000	60%

Для расчета максимально возможной суммы кредита используются коэффициенты (таблица 12):

Таблица 12 – Коэффициента для расчет максимально возможной суммы кредита

Срок кредита	Категория Клиента		
	Держатели зарплатных карт	Сотрудники компаний- партнеров	Сотрудники компаний, не являющихся партнерами банка
12	1,09	1,09	1,10
24	1,17	1,17	1,20
36	1,27	1,7	1,30
48	1,36	1,36	-
60	1,46	1,46	-

То есть для начала необходимо рассчитать допустимую кредитную нагрузку, умножим доход клиента после налогообложения на коэффициент из таблицы 9. Далее необходимо узнать максимально возможный ежемесячный платеж, т.е. вычесть из максимальной кредитной нагрузки сумму ежемесячных платежей по существующим кредитам. Затем рассчитывается сумма кредита без учета процентов: максимально возможный ежемесячный платеж умножается на срок кредита в месяцах. Полученную сумму необходимо разделить на коэффициент из таблицы 10 для расчета максимальной суммы кредита.

Кредит наличными предоставляется на основании оценки уровня риска клиента. Процентные ставки по кредиту устанавливаются индивидуально для каждого клиента и зависят от следующих параметров:

- категория клиента;
- оценка кредитного риска клиента;
- срок кредита наличными.

Клиент может расторгнуть договор по своей инициативе, досрочно вернув всю сумму кредита с уплатой процентов за фактический срок кредитования в течение 14 дней после его оформления. Для этого необходимо

оформить заявление в отделении банка о направлении денежных средств на полное досрочное погашение и обеспечить на счете полную сумму кредита и проценты за период фактического пользования кредитом.

Заемщик имеет право досрочно погасить как полную сумму задолженности, так и частичную. Сумму денежных средств, которую необходимо внести на счет для полного досрочного погашения сообщает сотрудник банка при заполнении заявления на досрочное погашение кредита. Частичное досрочное погашение производится в дату ближайшего ежемесячного платежа по договору. Минимальный размер частичного досрочного погашения по кредиту наличными - 3 000 рублей [32].

В "Альфа-Банке" клиент имеет возможность распоряжаться своими счетами, не только приходя лично в отделения банка, но и используя другие каналы доступа (рисунок 6).



Рисунок 6 – Каналы доступа к счетам АО "Альфа-Банк"

В "Альфа-Банке" представлены несколько видов банкоматов, с помощью которых Клиенты могут не только снять денежные средства и пополнить счет, но и совершать различные операции по всем своим счетам в банке. Так же в банке запущен проект по продаже продуктов с использованием банкоматов:

- Овердрафт к текущему счету;
- Предодобренные кредитные продукты;
- Страхование жизни и здоровья владельца кредитной карты;
- Страхование владельца МПК от возможного факта мошенничества.

При продаже продуктов через банкомат клиенту предлагается ввести номер мобильного телефона, после чего в течение семи рабочих дней клиент получает звонок от оператора телефонного центра с подробной информацией о продукте и о способе его оформления.

С помощью телефонного центра "Альфа-Консультант" клиенты могут круглосуточно по телефону получать всю необходимую информацию по счетам и картам и проводить операции по ним. Из числа операций по кредитным продуктам:

1. Получение информации о задолженности и минимальном платеже по кредитному продукту;
2. Погашение задолженности по кредитному продукту, с помощью перевода с текущего или накопительного счета;
3. Получение информации о статусе рассмотрения заявки на кредитный продукт и решении банка;
4. Получение информации о готовности кредитной карты.

Интернет-банк "Альфа-Клик" – это современный, удобный и практичный комплекс банковских услуг и возможность проведения электронных платежей через Интернет с максимальной скоростью и надежностью. Преимущества услуги "Альфа-Клик":

- позволяет экономить время на посещении отделений банка;
- позволяет совершать операции с любого компьютера, подключенного к Интернету и контролировать состояние счетов круглосуточно в любом месте, даже находясь за границей;
- практически все операции осуществляются в режиме реального времени;
- подключение и использование услуги бесплатно.

Пользователям интернет-банка "Альфа-Клик" доступен широкий спектр операций со счетами, из числа операций с кредитными продуктами можно выделить следующие:

- просмотр информации по кредитам, условий кредита, даты и суммы ежемесячного платежа;
- погашение задолженности по кредиту, с помощью перевода с текущего счета или переводом с карты любого банка или баланса мобильного телефона;

Еще одним удаленным каналом доступа клиента к счетам является услуга "Альфа-Мобайл", которая позволяет клиенту, после установки специального приложения на мобильный телефон, совершать различные операции (аналогичные услуге "Альфа-Клик") со своими денежными средствами [25].

2.3 Положение АО "Альфа-Банк" на рынке кредитования физических лиц

"Альфа-Банк" входит в число крупнейших коммерческих банков по активам-нетто (таблица 13).

Таблица 13 – Рейтинг коммерческих банков по активам нетто

№	Название банка	Январь, 2016, тыс. руб.	Январь, 2015, тыс. руб.	Изменение, тыс. руб.	Изменение, %
1	Сбербанк России	22 582 271 547	18 697 497 222	3 884 774 325	20,78
2	ВТБ	8 635 881 358	6 543 380 359	2 092 500 999	31,98
3	Газпромбанк	4 903 223 702	4 008 233 303	894 990 399	22,33
4	ВТБ 24	2 824 182 986	2 426 465 146	397 717 840	16,39
5	Россельхозбанк	2 452 473 590	2 021 157 647	431 315 943	21,34
6	Альфа-Банк	2 189 943 079	1 852 170 032	337 773 047	18,24
7	Промсвязьбанк	1 237 033 623	923 003 151	314 030 472	34,02
8	Росбанк	901 581 883	795 938 311	105 643 572	13,27
9	Райффайзенбанк	890 757 447	728 063 912	162 693 535	22,35
10	Бинбанк	701 265 591	271 341 978	429 923 613	158,44

Из таблицы 13 видно, что среди крупнейших банков России "Альфа-Банк" занимает 6 место по нетто-активам на 1 января 2016 года. С начала 2015 года нетто-активы банка увеличились на 18% и на 1 января 2016 года составили 2,19 трлн. рублей. В пассивной части баланса увеличились объемы средств физических лиц и корпоративных клиентов (остатки на счетах, депозиты), вложений в выпущенные ценные бумаги, также точкой роста стали привлеченные средства на рынке межбанковского кредитования и собственный капитал (в т.ч. за счет текущей прибыли). Изменения в активах произошли за счет вновь привлеченных средств, банк нарастил совокупный кредитный портфель, портфель ценных бумаг и высоколиквидные активы, однако доля средств, размещенных на межбанковском рынке, уменьшилась.

Структура пассивов "Альфа-Банка" хорошо диверсифицирована: 31% составляют средства корпоративных клиентов, 20% – средства физических лиц, 18% представлены средствами банков, около 12% приходится на собственный капитал, около 5% занимают выпущенные облигации и векселя. Платежная динамика клиентской базы достаточно высокая, обороты по счетам клиентов составляют примерно 2 трлн. рублей ежемесячно. Зависимость банка от средств физических лиц низкая.

Большую часть нетто-активов занимает кредитный портфель и составляет 69%, на портфель ценных бумаг приходится 13%, высоколиквидные активы составляют 5%, и размещенные МБК – 4%.

В таблице 14 представлен рейтинг коммерческих банков по размеру кредитного портфеля.

Таблица 14 – Рейтинг коммерческих банков по размеру кредитного портфеля

№	Название банка	Январь, 2016, тыс. руб.	Январь, 2015, тыс. руб.	Изменение, тыс. руб.	Изме- нение, %
1	Сбербанк России	14 979 610 334	13 071 586 998	1 908 023 336	14,6
2	ВТБ	3 665 412 045	2 761 866 093	903 545 952	32,72

Продолжение таблицы 14

3	Газпромбанк	3 280 091 954	2 615 113 271	664 978 683	25,43
4	Россельхозбанк	1 640 609 326	1 419 508 569	221 100 757	15,58
5	ВТБ 24	1 595 342 004	1 620 307 981	-24 965 977	-1,54
6	Альфа-Банк	1 481 792 864	1 300 712 454	181 080 410	13,92
7	Промсвязьбанк	772 032 579	660 514 607	111 517 972	16,88
8	Райффайзенбанк	563 053 853	541 250 826	21 803 027	4,03
9	Росбанк	445 761 782	463 958 443	-18 196 661	-3,92
10	Бинбанк	97 194 842	137 821 442	-40 626 600	-29,48

Среди банков, представленных в таблице 14, "Альфа-Банк" занимает 6 место по объему кредитного портфеля. С начала 2015 года кредитный портфель, 81% которого отводится на долю корпоративного кредитования, увеличился на 14% и на 1 января 2016 года составил 1,5 трлн. рублей. Уровень просроченной задолженности и резервирования по портфелю невысокие, они составили 9% и 15%, соответственно. Кредитный портфель по большей части долгосрочный, доля кредитов на срок больше одного года составляет 64%. Ниже приведено сравнение условий по кредитам наличными Альфа-Банка, Сбербанка и банка ВТБ 24 (таблица 15) [34, 35].

Таблица 15 – Основные характеристики потребительских кредитов наличными Альфа-Банка, Сбербанка и банка ВТБ 24

Банк	Альфа-Банк	Сбербанк	ВТБ 24
Название кредитного продукта	Кредит наличными	Потребительский без обеспечения	Кредит наличными
Цель кредита	На любые цели	На любые цели	На любые цели
Обеспечение	Не требуется	Не требуется	Не требуется
Максимальная сумма	1 000 000 руб.	1 500 000 руб.	3 000 000 руб.
Срок кредита	До 36 месяцев	До 60 месяцев	До 60 месяцев
Комиссии	Нет	Нет	Нет

Продолжение таблицы 15

Процентные ставки	От 50 000 до 250 000 руб. – от 28,99% От 250 001 до 700 000 руб. – от 25,99% От 700 000 до 1 000 000 руб. – 23,99-25,99%	На срок от 3 до 24 мес. – 22-25,5% На срок от 25 до 60 мес. – 23-26,5 %	На срок от 6 до 12 мес. – от 18% На срок от 13 до 60 мес.: От 100 000 до 399 000 руб. – 19-27% От 400 000 до 3 000 000 руб. – от 17%
Срок рассмотрения заявления на кредит	От 1 до 5 дней	2 дня	От 1 до 5 дней
Страхование	Без страхования (по желанию заемщика возможно подключение к программам страхования жизни и здоровья, страхования от потери работы)	Без страхования	Без страхования

Потребительские кредиты наличными банками, представленными в таблице 15, во многом схожи: выдаются на любые цели, без залогов и обеспечения, при оформлении кредита клиенту необязательно оформлять страхование, также отсутствуют какие-либо комиссии. Однако максимально возможные суммы кредита значительно отличаются: если в банке ВТБ 24 заемщики имеют возможность получить 3 млн. руб., то в "Альфа-Банке" эта сумма составляет 1 млн. руб. При этом максимальный срок кредита в "Альфа-Банке" существенно меньше, чем у банков-конкурентов. Величина процентных ставок в Сбербанке напрямую зависит от срока кредита (чем больше срок, тем выше ставка), в "Альфа-Банке" зависит от суммы займа (большую сумму кредита банк готов предоставить под меньшую процентную

ставку). Для более полного анализа кредитных продуктов банка необходимо рассмотреть условия предоставления кредита (таблица 16) [34, 35].

Таблица 16 – Условия предоставления потребительских кредитов наличными Альфа-Банка, Сбербанка и банка ВТБ 24

Банк	Альфа-Банк	Сбербанк	ВТБ 24
Категория заемщиков	Работники по найму	-работники по найму -индивидуальные предприниматели -пенсионеры -студенты	Работники по найму
Возраст заемщиков	От 21 года на дату получения кредита	От 21 года на дату получения кредита, до 65 лет на дату погашения кредита	от 21 года на дату получения кредита до 70 лет на дату погашения кредита
Стаж работы	На последнем месте не менее 6 месяцев (место проживания и работы в городе обращения в подразделение банка)	Общий стаж не менее 1 года, на последнем месте не менее 6 месяцев, пройден испытательный срок	Общий стаж не менее 1 года, на последнем месте не менее 6 месяцев
Регистрация	Постоянная в регионе присутствия банка, не требуется в регионе предоставления кредита	Постоянная или временная в регионе предоставления кредита	Постоянная регистрация в регионе присутствия банка
Доход	Минимальный среднемесячный доход заемщика: 10 000 руб. подтверждение основного дохода справкой по форме 2-НДФЛ за последние 6 месяцев	Подтверждение основного дохода на выбор -справка по форме 2-НДФЛ -справка по форме 3-НДФЛ -справка из пенсионного фонда	Минимальный среднемесячный доход заемщика: 20 000 руб. Подтверждение основного дохода -справка по форме 2-НДФЛ -справка по форме банка
Документы	-паспорт -один из документов на выбор: заграничный паспорт / ИНН/водительское удостоверение/ страховое свидетельство государственного пенсионного фонда / ОМС;	-паспорт -трудовая книжка -свидетельство о временной регистрации	-паспорт -страховое свидетельство гос. пенсионного страхования -при сумме кредита более 400 000 рублей необходима заверенная работодателем копия трудовой книжки или трудового договора

Продолжение таблицы 16

	-дополнительный документ на выбор: заграничный паспорт/ ДМС/ копия трудовой книжки клиента/ свидетельство о регистрации транспортного средства		
Прочие требования к заемщику	Наличие стационарного домашнего телефона, положительная кредитная история	Положительная кредитная история, при наличии временной регистрации кредит предоставляется на срок, не превышающий срок действия временной регистрации заемщика	Положительная кредитная история

В целом все три банка предъявляют похожие требования к заемщикам: возраст от 21 года, стаж работы на последнем месте не менее 6 месяцев, регистрация в регионе присутствия банка, подтверждение основного дохода справкой по форме 2-НДФЛ. Сбербанк также кредитует индивидуальных предпринимателей и пенсионеров, когда как "Альфа-Банк" и ВТБ 24 готовы предоставить кредит лишь работающим по найму клиентам. Отличаются и пакеты необходимых для подачи заявления документов, "Альфа-Банк" дает клиентам право выбора предоставляемых документов, но для подтверждения дохода требует только справку по форме 2-НДФЛ. Также обязательным условием предоставления кредита в "Альфа-Банке" является наличие у заемщика стационарного домашнего телефона. Еще одним фактором, влияющим на выбор заемщиком банка, являются особенности выдачи и погашения кредита (таблица 17).

Таблица 17 – Особенности выдачи и погашения кредита наличными Альфа-Банка, Сбербанк и банка ВТБ 24

Банк	Альфа-Банк	Сбербанк	ВТБ 24
Максимальный срок действия кредитного решения	14 дней	30 дней	60 дней
Оформление кредита	Офис банка	Офис банка	Офис банка
Режим выдачи кредита	Единовременно	Единовременно	Единовременно
Форма выдачи кредита	Наличные, на карточный счет	На счет, на карточный счет	На карточный счет, выпускается банковская карта
Порядок погашения	Аннуитетные платежи, возможность выбора даты ежемесячных погашений	Аннуитетные платежи	Аннуитетные платежи
Досрочное погашение	Моратория нет, платного периода нет	Моратория нет, платного периода нет	Моратория нет, платного периода нет, минимальная сумма погашения без ограничений
Нарушение обязательств по кредиту	0,1% в день от суммы просроченной задолженности	20% годовых с суммы просроченного платежа	0,1% в день от суммы просроченной задолженности
Способ оплаты	<ul style="list-style-type: none"> - кассы - банкоматы - платежные терминалы - системы ДБО - безналичный платеж со счета в другом банке - системы денежных переводов - электронные платежные системы - салоны связи - почта РФ 	<ul style="list-style-type: none"> - кассы - банкоматы - платежные терминалы - системы ДБО - автоматическое погашение по платежному поручению - безналичный платеж со счета в другом банке - почта РФ - бухгалтерия по месту работы 	<ul style="list-style-type: none"> - кассы - банкоматы - системы ДБО - автоматическое погашение по платежному поручению - безналичный платеж со счета в другом банке - почта РФ

Из таблицы 17 можно сделать вывод о том, что кредиты в Альфа-Банке, Сбербанке и ВТБ24 предоставляются единовременно, в офисе банка, погашение кредита происходит аннуитетными платежами. При этом клиенты имеют право на частичное и полное досрочное погашение кредита без

платного периода. Все три банка предлагают широкий список способов оплаты кредита, однако клиенты "Альфа-Банка" могут также вносить платежи через системы денежных переводов, используя электронные платежные системы, и в салонах связи. "Альфа-Банк" дает своим заемщикам возможность самим выбирать удобную для них дату погашения кредита. Но в отличие от других банков максимальный срок действия кредитного решения составляет всего 14 дней.

В целом можно выделить следующие достоинства кредита наличными Альфа-Банка:

- крупная сумма кредита без обеспечения;
- отсутствие комиссий при оформлении кредита;
- отсутствие требований по личному страхованию;
- возможность выбора даты ежемесячного платежа.

Из числа недостатков можно выделить высокую процентную ставку по кредитам, возможность подтверждения дохода только справкой по форме 2-НДФЛ, срок рассмотрения заявления на кредит может достигать до 5 рабочих дней.

3 Совершенствование управления кредитованием в АО "Альфа-Банк"

3.1 Анализ объемов кредитования АО "Альфа-Банк"

Операции кредитования являются основой активных операций коммерческого банка. На них приходится около 60% всех активов коммерческих банков. Несмотря на свой высокий риск, именно кредитные операции являются для банков наиболее привлекательными, поскольку они составляют основной источник доходов [36]. Поэтому "Альфа-Банк" активно развивается в сфере розничного кредитования, одна из причин этому - наличие потребности в данных услугах даже в сложный финансовый период. 2015 год оказался довольно сложным для российской экономики: произошло значительное обесценение рубля, падение цен на нефть, возросли средние процентные ставки по кредитам, снизились реальные доходы населения. Эти и другие факторы во многом повлияли на результаты деятельности российских банков, в частности АО "Альфа-Банк".

Несмотря на непростую экономическую ситуацию в России "Альфа-Банк" доказал свое устойчивое положение в условиях кризиса. В таблице 18 представлены данные о кредитах, выданных физическим лицам АО "Альфа-Банк" с классификацией по срокам.

Таблица 18 – Кредиты, предоставленные АО "Альфа-Банк" физическим лицам за 2015 гг., тыс. руб.

Срок	На 01.01.2016 г.	На 01.01.2015 г.	Изменение за период	
			В абсолютных величинах	В процентном соотношении, %
Всего предоставлено кредитов	181 501 580	238 974 967	-57 473 387	-24,05%
до 30 дней	72 495 182	81 631 029	-9 135 847	-11,19%
до 180 дней	125 087	534 329	-409 242	-76,59%
до 1 года	9 600 083	10 613 941	-1 013 858	-9,55%
до 3 лет	36 508 578	54 362 770	-17 854 192	-32,84%
свыше 3 лет	65 878 306	93 851 707	-27 973 401	-29,81%

Как видно из таблицы 18 за 2015 год произошло значительное сокращение уровня кредитования физических лиц, общий объем кредитования снизился на 24,05% по сравнению с 2014 годом. Наибольшее сокращение наблюдается в выдаче кредитов сроком от 31 до 180 дней, а также сроком от 1 года до 3 лет. Наименьшее сокращение наблюдается в объеме выданных "Альфа-Банком" кредитов на срок от 180 дней до 1 года (составляет 9,55%), и сроком до 30 дней, оно составило всего 11,19%, поскольку небольшие кредиты на короткий срок на приобретение бытовой техники и электроники дают самый востребованный кредитный портфель на период кризиса [37].

Серьезное снижение объемов кредитования связано как с ужесточением требований к заемщикам со стороны банков, так и со спросом со стороны населения, поскольку люди не хотели брать кредиты с высокими процентными ставками. Заемщики, уже имеющие кредитные обязательства, столкнулись с трудностями получения нового кредита. Вместе с сокращением объемов кредитования уменьшились и средние суммы выданных кредитов, и незначительно снизились ежемесячные платежи. На первый взгляд тенденция снижения кредитной нагрузки населения выглядит позитивной, однако, в расчетах показателя кредитной нагрузки участвует показатель номинального дохода заемщика, в то время как реальные доходы россиян за 2015 год сократились в среднем на 4,7% по данным Росстата. Вследствие этого большая часть заемщиков испытывает сложности с обслуживанием имеющихся кредитов.

По данным объединенного кредитного бюро в 2015 году половина заемщиков использовали новые кредиты наличными для полного или частичного погашения задолженности по уже имеющимся кредитам, а в 2014 году этот показатель составил 43%. На рисунке 7 представлен уровень просроченной задолженности по кредитам, предоставленным физическим лицам АО "Альфа-Банк".

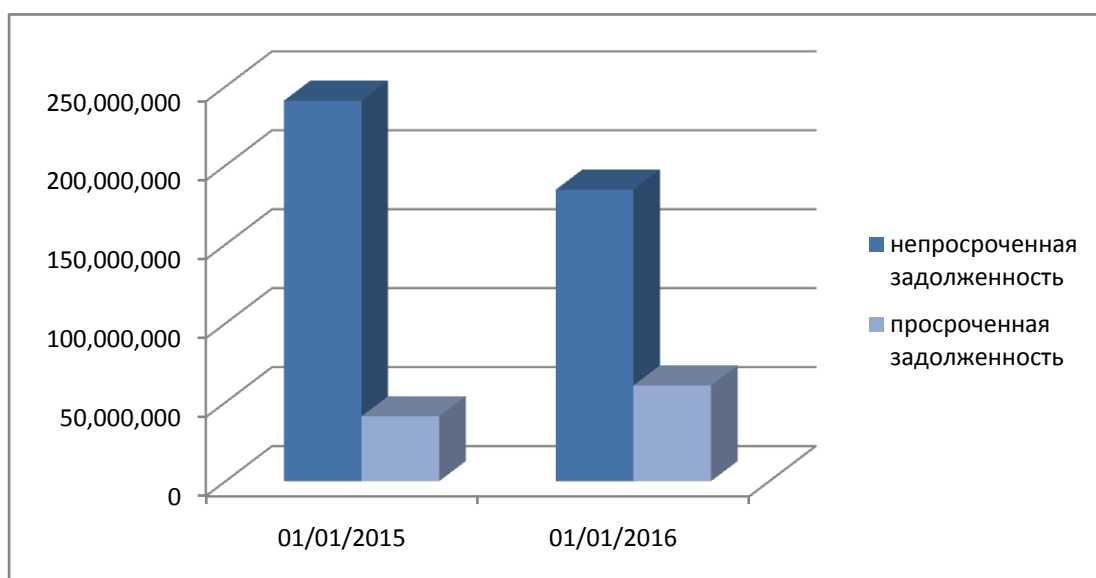


Рисунок 7 – Просроченная задолженность по предоставленным кредитам физическим лицам АО "Альфа-Банк", тыс. руб.

На основании данных рисунка 7 видно, что наблюдается рост просроченной основной задолженности и процентов по кредитам, выданным физическим лицам [38].

Таблица 19 – Просроченная задолженность по предоставленным кредитам физическим лицам АО "Альфа-Банк", тыс. руб.

	На 01.01.2016 г.	На 01.01.2015 г.	Изменение за период	
			В абсолютном выражении	В процентах
Непросроченная задолженность	184 607 236	240 993 776	-56 386 540	-23,40%
Просроченная задолженность	60 598 136	41 075 871	19 522 265	47,53%

Из таблицы 19 видно, что уровень просроченной задолженности по кредитам физических лиц за год вырос на 47.53%. Динамика показателей качества кредитного портфеля соответствует тенденциям банковского сектора. Доля просроченных кредитов в общем кредитном портфеле составила 6,9% на 1 января 2016 года по сравнению с 2,7% на конец 1 января

2015 года. Покрытие просроченных кредитов резервами остается по-прежнему консервативно высоким и составляет 94,3%. Ниже представлена информация о выданных за 2015 год кредитах по видам кредитов.

Таблица 20 – Структура предоставленных физическим лицам кредитов АО "Альфа-Банк" по различным направлениям, тыс. руб.

	На 01.01.2016 г.	Доля в общей сумме кредито в	На 01.01.2015 г.	Доля в общей сумме кредитов	Изменение за период	
					В абс. выражении	В процента х
Всего предоставлено кредитов	181 501 580	100,00%	238 974 967	100,00%	-57 473 387	-24,05%
Ипотечные ссуды	7832496	4,32%	9448820	3,95%	-1616324	-17,11%
Жилищные ссуды (кроме ипотечных)	68801	0,04%	507168	0,21%	-438367	-86,43%
Автокредиты	740845	0,41%	1001749	0,42%	-260904	-26,04%
Потребительск ие ссуды	172 859 438	95,24%	228 017 230	95,41%	-55157792	-24,19%

В таблице 20 представлена информация, классифицирующая объем выданных физическим лицам кредитов по видам кредитов. В 2015 году банком было выдано кредитов физическим лицам на сумму 181 501 580 тыс. руб. При этом на протяжении всего периода наибольший удельный вес приходился на потребительские нужды. Так в 2014 году их доля составляла 95,41%, а в 2015 году – 95,24%, это обусловлено тем, что потребительский кредит имеет простую процедуру получения и нецелевой характер, т. е. об использовании заемных средств не нужно отчитываться перед банком [37].

Удельный вес жилищных ссуд на 1 января 2016 года составил 0,04%, тогда как на конец 2014 года этот показатель составлял 0,21%. Низкая востребованность таких кредитов вызвана тем, что в качестве залога для жилищного кредита берется не приобретаемая квартира, а другое имущество заемщика (автомобиль, драгоценности, другая недвижимость). Как правило,

такие кредиты выдаются на относительно маленький срок и под большую процентную ставку.

Объем предоставленных за 2015 год ипотечных кредитов составил 7 832 496 тыс. руб., что составило 4,32% от общей суммы выданных кредитов. По сравнению с 2014 годом этот показатель уменьшился на 17,11%. Существенная отрицательная тенденция стала следствием резкого ужесточения банками условий кредитования в ответ на решение Банка России о повышении ключевой ставки с 10,5% до 17% годовых, которое было принято в декабре 2014 года. В таких условиях стоимость фондирования для банков резко возросла, и у банков возникла необходимость срочно пересмотреть ставки по ипотечным кредитам. Но несмотря на ужесточение требований и повышение процентных ставок, на ипотечные кредиты так же наблюдается высокий спрос, в первую очередь связанный с желанием граждан инвестировать имеющиеся у них средства.

Доля автокредитования в 2014 году составила 0,42%, а в 2015 году 0,41%. Такая тенденция обусловлена жесткими требованиями, которые "Альфа-Банк" предъявляет к заемщикам при рассмотрении заявок на автокредит, а также высокими процентными ставками на приобретение подержанных автомобилей. На приобретение нового автомобиля из автосалона с оформлением КАСКО процентная ставка составляет от 21,49 %, тогда как ставка по автокредиту на подержанный автомобиль без оформления КАСКО составит от 27,49% годовых.

Динамику доли кредитов, выданных физическим лицам по различным направлениям, показывает рисунок 8.

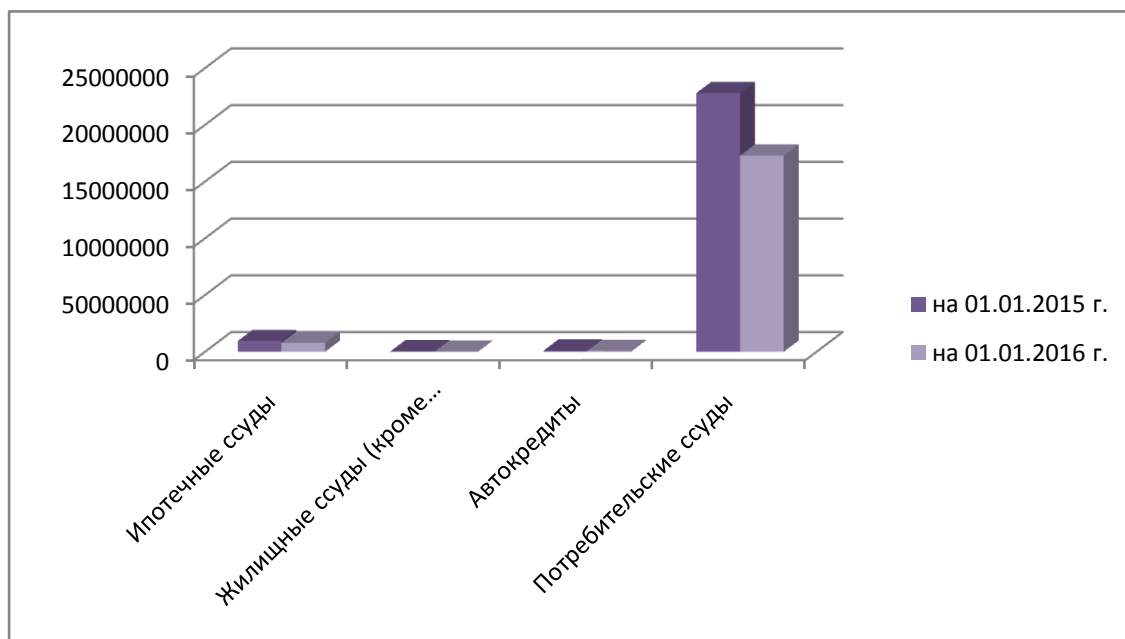


Рисунок 8 – Динамика доли кредитов, выданных физическим лицам по различным направлениям, тыс. руб.

Анализ графика на рисунке 8 показывает, что за последний год незначительно увеличилась доля ипотечных кредитов в общей сумме выданных кредитов за счет больших сумм, характерных для данного вида кредитования. Динамика резервов на возможные потери по ссудам за 2014-2015 годы показана на рисунке 9 [38].

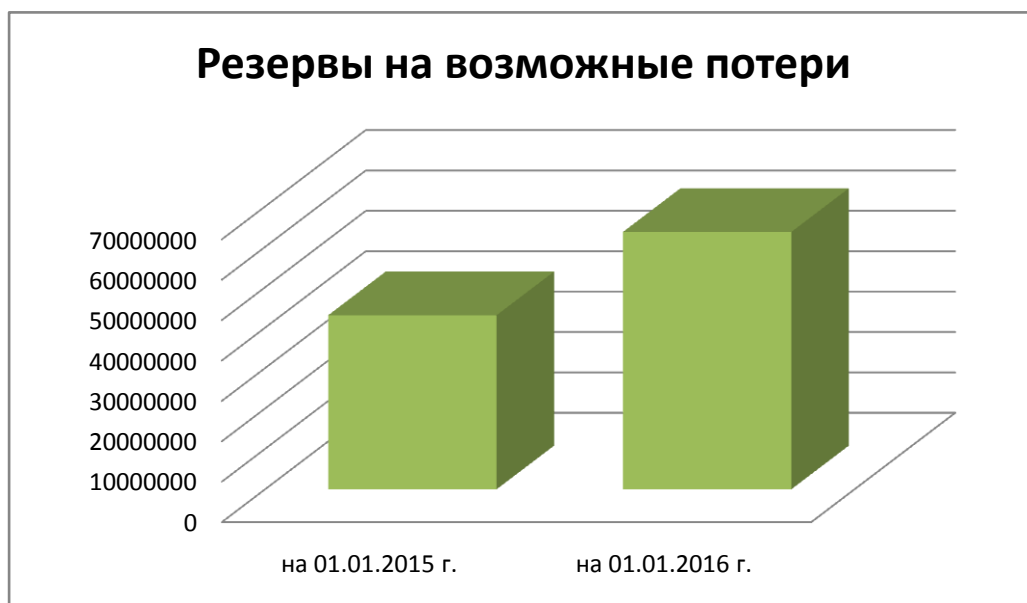


Рисунок 9 – Динамика резервов на возможные потери по ссудам за 2014-2015 годы, тыс. руб.

Анализ диаграммы на рисунке 9 показывает, что резервы на возможные потери по ссудам за 2016 год относительно 2015 года возросли на 47,82%. Всего за 2014 год резервов на возможные потери по ссудам было создано на сумму 43 094 680 тыс. руб., а за 2015 год – 63 703 792 тыс. руб. Доля резервов на возможные потери за на 1 января 2015 года составила 18,03%, а на 1 января 2016 года – 34,1%. Увеличение резервов на возможные потери по ссудам связано с созданием дополнительных резервов на проблемную задолженность, покрытие кредитов, просроченных на срок более 90 дней, резервами так же остается консервативно высоким и составляет 94,3%.

Далее проведен анализ влияния кредитов физическим лицам на финансовые результаты банка на основе данных бухгалтерской отчетности. Информация о процентных и непроцентных доходах АО "Альфа-Банк" за 2014-2015 годы представлена в таблице 21.

Таблица 21 – Процентные доходы и расходы АО "Альфа-Банк", тыс. руб.

Доходы и расходы	на 01.01.2016 г.	на 01.01.2015 г.	Изменение за период	Изменение в процентах
Процентные доходы	171 328 867	142 038 443	29 290 424	20,62%
Процентные расходы	110 840 117	70 639 666	40 200 451	56,91%
Процентная маржа	60 488 750	71 398 777	-10 910 027	-15,28%

Одним из важных показателей деятельности банка является процентная маржа, она определяется как разница между процентными доходами и расходами банка. Данный показатель характеризует доходность ссудных операций и в то же время показывает возможность банка покрывать свои издержки за счет маржи. Анализ таблицы 21 показывает, что на 1 января 2016 года процентная маржа составила 60 488 750 тыс. руб., за прошлый год этот показатель уменьшился на 15,28%. Это связано с тем, что темп прироста процентных расходов за 2015 год значительно превысил темп прироста процентных доходов. Снижение уровня процентной маржи говорит о

снижении доходности ссудных операций и показывает возможность банка покрывать за счет маржи свои издержки [39].

Более подробно информация о составе процентных доходов "Альфа-Банка" приведена в таблице 22 [37].

Таблица 22 – Состав процентных доходов "Альфа-Банка" за 2014-2015 гг., тыс. руб.

	На 01.01.2016 г.	Доля	На 01.01.201 5 г.	Доля	Изменение за период	
					В абс. выражен ии	В процен тах
Процентные доходы	171 328 867	100,00%	142 038 443	100,00%	29 290 424	20,62%
По коррсчетам	23 717	0,01%	21 708	0,02%	2 009	9,25%
Кредиты банкам	6 988 179	4,08%	3 097 805	2,18%	3 890 374	125,58%
Кредиты клиентам	149 332 090	87,16%	126 842 166	89,30%	22 489 924	17,73%
Юридически м лицам	101 926 126	59,49%	78 385 552	55,19%	23 540 574	30,03%
Физическим лицам	47 405 964	27,67%	48 456 614	34,12%	-1 050 650	-2,17%
Ценные бумаги	14 984 881	8,75%	12 076 764	8,50%	2 908 117	24,08%

Как видно из таблицы 22, за 2015 год уровень процентных доходов увеличился на 29 290 424 тыс. руб., то есть на 20,62%. По большей части, данное увеличение произошло за счет значительного повышения уровня процентов по кредитам банкам, данный показатель за год увеличился на 125,58%.

Большую долю в составе процентных доходов как в 2014, так и в 2015 годах занимали проценты по кредитам клиентов, 89,30% и 87,16% соответственно. За 2015 год уровень процентов по кредитам клиентам

увеличился на 17,73%, несмотря на то, что их доля в общей сумме процентных доходов снизилась на 2%.

Проценты по кредитам физическим лицам в целом за период снизились на 1 050 650 тыс. руб., что составляет 2,17% от их значения на 1 января 2015 года. Также снизилась их доля в общей сумме процентных доходов банка. Если на 1 января 2015 года их доля составляла 34,12%, то на 1 января 2016 года всего 27,67%.

Далее рассмотрена рентабельность банка, для этого составлена аналитическая таблица 23.

Таблица 23 – Рентабельность "Альфа-Банка" за 2014-2015 гг., тыс. руб.

Показатели	на 01.01.2016 г.	на 01.01.2015 г.	Изменение за период	Изменение в процентах
Всего доходов	340555617	329426657	11128960	3,38%
Прибыль банка	49 591 411	48 823 474	767937	1,57%
Рентабельность	14,56%	14,82%	-	-1,75%

Анализ данных таблицы 23 показал, что прибыль банка в 2015 году составила 49 591 411 тыс. руб., т.е. увеличилась на 1,57% по сравнению с прибылью за 2014 год. Общий уровень рентабельности банка в 2015 году составил 14,56%, этот показатель снизился на 1,75% по сравнению с 2014 годом. Это означает, что на каждый рубль понесенных банком расходов была получена прибыль в размере 14,5 копеек. Следует отметить, что данный показатель является достаточно высоким и говорит об эффективной работе банка. Однако в динамике наблюдается небольшое снижение этого показателя вследствие превышения темпов прироста доходов банка над темпами прироста его чистой прибыли.

Таким образом, в АО "Альфа-Банк" доля процентных доходов от кредитования физических лиц снижается за рассматриваемый период. Это означает, что особого внимания требуют доходы банка в розничном секторе, поскольку кредитование физических лиц приносит банку почти треть процентных доходов.

3.2 Организации кредитования физических лиц в АО "Альфа-Банк"

Кредитные операции являются самой доходной статьей банковского бизнеса. За счет них формируется большая часть чистой прибыли, которая отчисляется в резервные фонды и идет на выплату дивидендов акционерам банка. Банки предоставляют кредиты из собственных и заемных ресурсов, в то же время невозврат кредитов, особенно это касается крупных, может привести банк к банкротству [40]. Если банк занимает значимое положение в экономике, его банкротство может привести к ряду банкротств связанных с ним банков, предприятий и частных лиц.

Предоставление денежных средств может осуществляться как в национальной валюте Российской Федерации, так и иностранных валютах с соблюдением требований действующего законодательства [41].

Банк разрабатывает и утверждает соответствующие внутренние документы, определяющие его политику по предоставлению средств, а также учетную политику и подходы к ее реализации, документы определяющие процедуры принятия решений по размещению банком денежных средств, документы, определяющие распределение функций и полномочий между подразделениями и должностными лицами банка, включающие внутренние правила размещения средств, в том числе правила кредитования клиентов банка [43]. Содержание указанных документов не должно противоречить действующему законодательству Российской Федерации и нормативным актам Банка России.

Погашение (возврат) размещенных банком денежных средств и уплата процентов по ним производится в следующем порядке:

- 1) путем списания денежных средств банковского счета клиента-заемщика по его платежному поручению;
- 2) путем перечисления средств со счета клиента-заемщика - физического лица на основании его письменного распоряжения, перевода

денежных средств клиента-заемщика - физического лица через органы связи или другие кредитные организации, внося наличных денег в кассу банка-кредитора на основании приходного кассового ордера, а также удержания из сумм, причитающихся на оплату труда клиенту-заемщику, являющемуся работником банка-кредитора (по его заявлению или на основании договора).

3) путем списания денежных средств в порядке очередности, установленной законодательством, с банковского счета клиента-заемщика (обслуживающегося в другом банке) на основании платежного требования банка-кредитора (в поле "Условия оплаты" платежного требования указывается "без акцепта") при условии, если договором предусмотрена возможность списания денежных средств без распоряжения клиента-владельца счета (при этом клиент-заемщик обязан письменно уведомить банк, в котором открыт его банковский счет, о своем согласии на безакцептное списание средств в соответствии с заключенным договором или соглашением в порядке, установленном ст.847 ГК РФ) [43].

В установленный договором или соглашением день (являющийся датой уплаты процентов и погашения основного долга) работник бухгалтерии, ответственный за ведение счета клиента-заемщика, на основании соответствующего распоряжения, подписанного уполномоченным должностным лицом банка, производит либо оформление бухгалтерскими проводками факта уплаты процентов по размещенным средствам и/или погашения основного долга по ним, либо при неисполнении (ненадлежащем исполнении) клиентом-заемщиком своих обязательств по договору переносит задолженность по начисленным, но не уплаченным (просроченным) процентам и/или по основному долгу по размещенным средствам на соответствующие счета по учету просроченной задолженности по основному долгу и/или просроченных процентов [44].

Задолженность по предоставленным (размещенным) денежным средствам, безнадежная или признанная нереальной для взыскания в установленном Банком России порядке списывается с баланса банка-

кредитора за счет созданного резерва на возможные потери по ссудам, а при его недостатке относится на убытки отчетного года. Возмещение полученного в отчетном году убытка осуществляется в порядке, установленном Банком России.

Списание непогашенной задолженности по предоставленным (размещенным) денежным средствам, включая проценты, с баланса банка-кредитора не является ее аннулированием, она отражается за балансом в течение не менее пяти лет с момента ее списания в целях наблюдения за возможностью ее взыскания.

В соответствии со статьей 34 Федерального закона "О банках и банковской деятельности" банк обязан предпринять все предусмотренные законодательством меры для взыскания задолженности (включая проценты) с клиента-должника [45].

В соответствии с Уставом № 02-2015 от 21 октября 2015 г. кредитные ресурсы банка формируются за счет:

- собственных средств банка (за исключением стоимости приобретенных им основных фондов, вложений в доли участия в Уставном капитале банков и других юридических лиц и иных иммобилизованных средств);
- вкладов физических лиц, привлеченных на определенный срок и до востребования;
- средств юридических лиц, находящихся на их счетах в банке;
- кредитов, полученных в других банках.

В качестве ресурсов для кредитования может использоваться прибыль банка, не распределенная в течение финансового года [31].

Кредитный комитет определяет кредитную политику банка в целом. Кредитный комитет определяет возможные риски, принимаемые на себя банком по различным видам операций и является главным органом банка, принимающим окончательные решения по привлечению и размещению средств в рамках своих полномочий, определяемых Правлением банка.

Кредитный комитет имеет право принимать окончательное решение об одобрении или отклонении предложений по проведению сделок, устанавливать персональные лимиты и лимиты для клиентов в соответствии со своими полномочиями. Решения кредитного комитета могут быть отменены только Правлением банка.

Кредитный комитет банка на своих заседаниях принимает решения о предоставлении или пролонгации:

- кратко-, среднесрочных и долгосрочных кредитов и гарантий;
- кредитов, выдаваемых в филиалах и отделениях Банка;
- срока действия аккредитивов, поручительств и других (в т.ч. небалансовых) операций, содержащих кредитные риски.

Кредитный комитет имеет полномочия:

- устанавливать лимиты на клиентов банка по активным операциям;
- принимать юридические риски по сделкам привлечения и размещения средств;
- устанавливать лимиты на российских и иностранных контрагентов;
- устанавливать лимиты на конкретные кредитные и рыночные инструменты, содержащие кредитные риски;
- устанавливать страновые лимиты;
- утверждать порядки совершения банковских операций, связанных с кредитными рисками;
- делегировать директору по управлению рисками право закрывать или снижать лимиты кредитного риска по контрагентам (банки и финансовые компании), установленные кредитным комитетом;
- делегировать свои полномочия иногородним филиалам и дочерним банкам путем установления лимитов самостоятельного принятия решений по кредитным сделкам для иногородних филиалов и дочерних банков.

Кредитный комитет Банка создается по решению Правления Банка и состоит не менее чем из 5 человек с правом решающего голоса. Кредитный комитет возглавляется Председателем, который назначается Правлением

Банка. Члены Кредитного комитета с правом совещательного голоса назначаются Приказом Председателя Правления Банка из числа специалистов и руководителей Банка. Все члены Кредитного комитета с правом решающего голоса имеют равные права.

Заседания Главного Кредитного комитета проводятся, как правило, один раз в неделю. В случае необходимости могут созываться дополнительные заседания [31].

Для оценки кредитоспособности индивидуальных заемщиков банк может применять систему кредитного скоринга. Скоринговая система является решением, построенным на базе web-технологий и аналитической платформы, которое автоматизирует все действия, начиная с получения заявления на кредит в удаленной торговой точке и заканчивая принятием решения о его выдаче и формировании необходимого пакета документов [46]. В данном процессе задействованы все звенья, включая специалиста по продажам кредитных продуктов в торговой точке, службу безопасности, старшего кредитного специалиста, адаптируемую скоринговую модель, используемую автоматизированную банковскую систему (АБС).

Скоринговая система состоит из нескольких частей:

- схема документооборота (последовательности прохождения анкет через службы банка);
- бэк-офис и фронт-офис удаленных рабочих мест;
- система скоринга и аналитической отчетности;
- генератор кредитных историй;
- база данных, содержащая информацию о заемщиках и истории принятия решений по ним;
- модуль интеграции с АБС [47].

Бэк-офис и фронт-офис представляют собой автоматизированные рабочие места операторов ввода заявок и лиц, участвующих в принятии решений о выдаче кредита. К пользователям системы кредитного скоринга в АО "Альфа-Банк" относятся:

– специалист по продажам кредитных продуктов в торговой точке. Он вводит данные из анкеты заемщика в стандартную форму, которая автоматически генерируется на стороне сервера;

– сотрудник службы экономической безопасности;

– сотрудник кредитного отдела (старший кредитный специалист) [31].

Веб-форма сотрудника службы экономической безопасности отличается формы сотрудника кредитного отдела информацией из анкеты заемщика, используемой для принятия решения по заемщику. Таким образом, для верификации заемщика службой безопасности необходима следующая информация о заемщике: номера документов, адрес регистрации, сведения о месте работы и др. Кредитного инспектора интересует социальный портрет клиента: его образование, уровень доходов, семейное положение, а так же результат скоринговой модели [49].

В оперативной базе данных собирается вся информация о поступающих заявках. Прохождение анкеты на каждом шаге протоколируется при помощи специальных статусов анкеты, которые упорядочиваются в соответствии со схемой прохождения анкет.

Чаще всего предпочтительно создать хранилище данных, в котором будет содержаться консолидированная информация по всем заявлениям на получение кредита с анкетами заемщиков, а также истории принятия решений по выданным кредитам и их погашениям. Это даст возможность собрать всю информацию о потребительском кредитовании в одном источнике и уменьшить нагрузку на оперативную базу данных. Для повышения качества скоринговых моделей в хранилище данных могут собираться статистические данные макроэкономического характера о средней заработной плате, уровне жизни в регионе, прожиточном минимуме и пр.

Список характеристик, дающих представление о заемщиках, и их относительный вес в оценке кредитного риска в разных странах могут существенно различаться, поскольку экономические условия жизни и национальный менталитет различны. Следовательно, нельзя автоматически

переносить модель из одного государства в другое. В российских условиях параметры одного региона нельзя переносить на ситуацию другого региона, на его уровни рисков и зарплат [46]. Все параметры и количественные характеристики, применяемые в скоринговых моделях Альфа-Банка, основываются на информации, сформированной по результатам кредитования прошлых лет.

Методика построения кредитной скоринговой системы АО "Альфа-Банк" базируется на анализе специфики деятельности банка. Взяв за основу потребности банка в развитии бизнеса и имеющиеся данные, "Альфа-Банк" разработал и внедрил в промышленной среде скоринговые модели, созданные на основе экспертных знаний банковского менеджмента, учета макроэкономических данных о социально-экономическом развитии региона и отраслей, а также статистических данных [31].

В ходе построения скоринговой системы применяются следующие типы данных:

1. Анкетные данные по всем существующим заемщикам банка в разрезе возвратов и невозвратов долга, а также по просроченным выплатам процентов и суммы основного долга.

2. Статистические данные предприятий Томского региона, с целью включения в модель скоринга информация о принадлежности заемщика к определенному сектору экономики для повышения точности оценки.

3. Макроэкономические данные, т.е. статистическая информация по социально-экономическому развитию Томского региона.

4. Экспертные знания банковского менеджмента по каждому из типов кредитных продуктов банка.

К исходным данным для оценки заемщика относятся:

- демографические данные (например, возраст заемщика, средняя продолжительность жизни в определенном регионе, стаж работы, семейное положение);

- имущественное положение клиента (информация о наличии собственной квартиры, машины);
- среднемесячный доход клиента;
- сведения, отражающие уже существующие отношения между клиентом и банком (обращался ли клиент ранее в "Альфа-Банк", его кредитная история) [47].

По результатам статистических исследований информации о заемщиках, уже имеющих в банке, каждому признаку назначается определенное количество баллов (чем выше добросовестность и кредитоспособность заемщика по тому или иному признаку, тем выше балл, присваиваемый этому признаку). Скоринговые баллы, которые получает клиент в результате рассмотрения его анкеты, указаны в таблице 24.

Таблица 24 – Скоринговые балы заемщика АО "Альфа-Банк"

Показатель	Диапазон значений	Скоринг-балл
Возраст заемщика	До 35 лет	7,60
	От 35 до 45 лет	29,68
	От 45 лет до 65	35,87
	От 65 лет и выше	25,40
Образование	Высшее	29,82
	Среднее специальное	20,85
	Среднее	22,71
Состоит ли в браке	Да	29,46
	Нет	9,38
Наличие кредита в прошлом	Да	40,55
	Нет	13,91
Стаж работы	До 1 года	15,00
	От 1 до 3 лет	18,14
	От 3 до 6 лет	19,85
	Свыше 6 лет	23,74
Наличие автомобиля	Да	51,69
	Нет	15,93
Наличие квартиры	Да	60,88
	Нет	30,15

Скоринговые баллы получены эмпирическим путем на основе баз данным заемщиков АО "Альфа-Банк" и на основе специфики региона. Затем

баллы по каждому признаку суммируются, и проводится оценка кредитоспособности потенциального заемщика. Так, сведения об уже имеющихся заемщиках дают возможность спрогнозировать профиль потенциального заемщика банка. Так как течением времени данные регулярно обновляются, периодически проводится модификация скоринговой карты, т.е. некоторые признаки выходят на первый план, а другие становятся менее значимыми. Коррекция карт производится на регулярной основе, частота изменений зависит от объема кредитов [46].

Таким образом, основными недостатками скоринговой системы оценки кредитоспособности потенциальных заемщиков АО "Альфа-Банк" являются:

1. Низкая адаптируемость скоринговой системы. Применяемая для оценки кредитоспособности система должна соответствовать настоящему положению дел. Например, в США, если человек сменил несколько мест работы, это говорит о его востребованности, и этот фактор расценивается как плюс. В нашей стране данное обстоятельство свидетельствует о том, что человек либо является малоценным специалистом, либо не может ужиться с коллективом, и, вследствие этого, увеличивается вероятность просрочки платежей.

2. Классификация выборки производится только на основе тех клиентов, которым предоставили кредит. Следовательно, невозможно точно сказать, как повели бы себя клиенты, которым было отказано в выдаче кредита. Вполне вероятно, что какая-то часть потенциальных клиентов оказалась бы совершенно приемлемыми заемщиками. Однако, как правило, отказ в предоставлении кредита производится на основании довольно серьезных причин. Банки отмечают данные причины отказа и сохраняют информацию об отказанных кредитах.

3. С течением времени меняются социально-экономические условия, оказывающие влияние на поведение людей. Следовательно, скоринговые модели нужно создавать на выборке из наиболее "свежих" клиентов, а также

регулярно контролировать качество работы скоринговой системы и, когда оно ухудшается, разрабатывать новую модель. В западных странах новая модель разрабатывается в среднем раз в полтора года, время между заменой модели может изменяться в зависимости от того, насколько стабильной была экономика в это время.

Высокая рискованность банковских операций главным образом связана с условиями и результатами деятельности его клиентов. Важным моментом эффективной деятельности кредитных организаций становится активное изучение вопросов, относящихся к развитию партнерских отношений, с целью установления долгосрочного сотрудничества и увеличения продаж банковских продуктов.

Важнейшим средством такого сотрудничества является банковский маркетинг, ориентированный на удовлетворение потребностей всех участников рынка, т.е. на продажу услуг. В силу своей специфики, банковский маркетинг представляет собой особую часть маркетинга, это стратегия и политика деятельности банка, которую определяет социальная, политическая и экономическая ситуация [50].

В связи с нынешней экономической ситуацией в России возникла серьезная необходимость в освоении современных способов маркетинга коммерческими банками. К этому так же привели: универсализация банковской деятельности, появление конкурентов - небанковских учреждений, отток вкладов у банков из-за развития рынка ценных бумаг, усиление конкуренции с иностранными банками [51].

Банковскому маркетингу присущи специфические черты, которые отличают его от маркетинга, лежащего в основе управления производственно – сбытовой деятельностью организации:

- нематериальный характер банковских продуктов;
- прямой контакт с клиентом (это требует персонализации отношений, создает определенные трудности в их стандартизации);
- денежный характер услуг [52].

На сегодняшний день насчитывается около 300 услуг, которые могут предложить своим клиентам банки в странах с развитой рыночной экономикой. Для банков Российской Федерации этот перечень значительно меньше. К их числу можно отнести кредитование, осуществление платежей, расчетно-кассовое обслуживание, вклады и т.д. [53].

Конкуренция на рынке является одним из факторов для проведения исследований, изучения потребности в банковских услугах, освоения новых их видов, осуществление борьбы за клиентов, что предполагает широкое применение маркетинга. Нужно подчеркнуть, что конкурентная борьба на рынке банковских услуг ориентирована на клиента банка, его потребности и интересы. Согласно результатам исследований потребностей клиентов банка выясняется, что клиенты кредитных учреждений слабо информированы о возможностях банка по оказанию услуг и часто не знают, как с помощью банковской услуги может решить свою проблему [54]. Особенно это актуально для сегмента розничного бизнеса .

Основываясь на подробном изучении возможностей банков-конкурентов клиент принимает решение о сотрудничестве с банком, который имеет положительную репутацию, вовремя выполняет свои обязательства перед клиентами, оперативно решает возникающие проблемы, владеет современными технологиями.

Банковская группа "Альфа-Банк" является одним из крупнейших российских частных банков по размеру совокупных активов, совокупному капиталу и размеру депозитов. Однако на сегодняшний день экономический кризис дает понять, что роль банков в мировой экономике сильно возросла. Теперь даже маленькие сбои в скоординированной работе банковской системы одного государства могут повлечь за собой отрицательные последствия в мировом масштабе. Вследствие этого появляется недоверие банков развитых государств к российскому банковскому опыту, исчезает стремление к сотрудничеству на долгосрочной основе, совершению продолжительных и крупных программ с российскими банками [55]. В связи с

этим на сегодняшний день у АО "Альфа-Банк" существуют следующие проблемы:

1. Реклама и рекламные кампании. Несмотря на то, что у банка есть отдел рекламы и продвижения розничной сети, который удачно функционирует, население обладает весьма небольшим количеством информации о нем (особенно жители муниципальных районов).

2. Не достаточно эффективна система мотивации сотрудников.

Как и в любой другой солидной организации, В "Альфа-Банке" должна быть такая система мотивации сотрудников, которая будет легко управляема, прозрачна и конкурентоспособна на рынке.

Результаты исследований показали, что в банке существуют две главные проблемы: изжившая себя система мотивации персонала и недостаток обучения в региональных офисах. Существовавшая на тот момент мотивационная программа, при которой итоговая сумма вознаграждения состояла из ежемесячного оклада, надбавок и премий для всех сотрудников, была признана устаревшей. В большей части иностранных банков базовый оклад для большинства сотрудников составлял от 70 до 100% заработной платы, то в "Альфа-Банке" базовый оклад сотрудников составлял около 55% от итогового вознаграждения [54].

"Альфа-Банк" принял решение о проведении процедуры грейдинга при участии группы "НАУ" и проектной группы сотрудников всех основных подразделений банка. Компании "НАУ" принадлежит 70% мирового рынка грейдинга. Раньше в банке было 17 должностных и 14 функциональных уровней, а в сумме получалась сетка из 238 типов оплаты, такой системой было крайне сложно управлять.

В соответствии с новой формой уровень зарплаты напрямую был связан с уровнем грейда. Новая система была составлена на основе таблицы из 21 грейда, куда вошли все 238 должностных наименований. Все грейды объединили в группы, и для каждой группы грейдов определяется свой оклад, а также устанавливается собственная мотивация. Так, для группы начального

уровня предусмотрены условия краткосрочной мотивации (до одного года), а мотивационные программы для топ-уровня рассчитаны на долгий срок, поскольку все проектные изменения в банковской сфере происходят за довольно длительный период (более одного года) [31].

Для крупных компаний число грейдов обычно составляет от 15 до 20. Если происходит расширение диапазона позиций, то новые должности попадают в рамки существующих грейдов.

Эффективность такой системы мотивации заключается в связи результата и вознаграждения. Все компоненты системы мотивации зависят от результата работы. В связи с этим размер премий и повышений заработной платы определяется только после проведения оценки и понимания результатов трудовой деятельности [36].

Однако в данной системе мотивации есть свои недостатки. Для менеджеров по прямым продажам кредитных продуктов банка, а так же для специалистов отделений банка действует такая система оплаты труда, при которой получение сотрудником премии возможно лишь при выполнении плана продаж всем отделом в целом. При этом не берутся в расчет показатели работы каждого отдельного сотрудника, и учитывается только выполнение плана, а не перевыполнение.

3.3 Рекомендации по управлению кредитованием физических лиц в АО "Альфа-Банк"

Развивая потребительское кредитование, коммерческие банки, стараются сократить сроки рассмотрения заявлений на кредит, снижают процентные ставки, упрощают оформление документов. Кредитование физических лиц – один из наиболее динамичных сегментов банковского рынка. Однако существует ряд проблем, препятствующих развитию кредитования физических лиц.

Одной из проблем является низкая финансовая культура населения в сфере форм заимствования, и большая часть доходов, получаемых неофициально. Также существует проблема нормативно-правовой базы кредитования физических лиц, заключающаяся в отсутствии специального закона "О потребительском кредитовании". С позиции кредитора, существуют сложности с возвратностью кредитов за счет широкого толкования общих положений законодательства о защите прав потребителей. А с точки зрения заемщиков имеют место нарушения гарантий прав потребителей при пользовании кредитом как финансовой услугой [40].

Высокая степень риска выдачи кредита физическому лицу обусловлена тем, что финансовое состояние каждого отдельного человека или семьи из-за болезни или утраты работы способно ухудшиться гораздо быстрее, чем финансовое положение предприятия.

По мере накопления банком опыта кредитования происходит расширение программ кредитования физических лиц по нескольким направлениям, укрепляется материально - техническая база, происходит обеспечение необходимыми кадрами, совершенствуются используемые кредиты и внедряются новые виды ссуд, повышается качество банковского обслуживания населения, дифференцируются условия предоставления кредитов в зависимости от его вида, уровня доходов заемщика, срока пользования кредитом и т.д.

На сегодняшний день кредитные программы "Альфа-Банка" пользуются устойчивым спросом населения из-за невысокого процента и простоты оформления кредита по сравнению с банками-конкурентами.

Строго построенные схемы документооборота и детальные инструкции для кредитных специалистов дают возможность клиенту получить кредит при минимальных тратах времени и сил, а банк сможет уменьшить издержки на возврат проблемных ссуд.

При всем том, доля просроченной задолженности в "Альфа-Банке" увеличивается. Это требует повышения эффективности отбора клиентов, а

также предоставление "хорошим" клиентам особых условий кредитования и возможности удобного погашения кредита на территории г. Томска.

В рамках работы предлагается внедрить в практику кредитования физических лиц АО "Альфа-Банк" нового вида кредита на приобретение недвижимости для постоянных клиентов "Постоянный клиент". При оформлении такого кредита необходимо учитывать индивидуальные особенности клиентов, например, количество полученных и погашенных ранее кредитов, отсутствие нарушений в ходе погашения задолженности, а также вклады, открытые на имя клиента в Альфа-Банке.

Такой вид кредитования позволит интегрировать отдельные банковские операции и предложить комплексные решения своим клиентам, которые смогли бы учесть весь спектр индивидуальных потребностей заемщиков.

Понижение стоимости данного продукта для клиента по сравнению с розничной ценой на отдельные продукты и услуги банка поспособствует интеграции клиента в более тесное многопрофильное сотрудничество с банком.

Сегодня жилищный вопрос является одной из самых актуальных проблем большинства россиян. Благодаря кредиту на недвижимость "Постоянный клиент" у клиентов появится возможность приобрести жилой дом, квартиру, дачу или садовый дом, земельный участок или гараж на вторичном рынке, либо принять участие в долевом строительстве нового жилья.

При этом если сумма кредита не превысит 750 000 рублей, ссуда может быть предоставлена только под поручительство платежеспособных физических лиц, не будет необходимость предоставлять в качестве залога имущество. Это позволит снизить дополнительные расходы для заемщика, связанные с оформлением и страхованием залога.

В том случае если сумма кредита превышает 750 000 рублей, заемщику необходимо будет предоставить в качестве залога имущество (за

исключением недвижимого имущества, на приобретение или строительство которого выдается кредит), принадлежащее самому заемщику или его созаемщику.

Срок кредита может достигать 20 лет.

Максимальный размер кредита можно рассчитать исходя из среднемесячного дохода заемщика (будет учитываться доход по двум местам работы) или совокупного дохода супругов.

Платежеспособность заемщика определяется следующим образом:

$$P = Дч * K * t,$$

Где, Дч – среднемесячный (чистый) доход за последние 6 месяцев,

K – коэффициент рассчитывается исходя из величины чистого дохода:

K = 0,5 при среднемесячном доходе в эквиваленте до 1500 долларов США,

K = 0,7 при среднемесячном доходе в эквиваленте свыше 1501 доллара США,

t – срок кредитования (в месяцах).

Доход в эквиваленте рассчитывается как отношение дохода в рублях к курсу доллара США по данным Банка России на момент обращения клиента в банк.

В качестве обеспечения по кредиту может выступать поручительство физических лиц (не менее двух), либо юридических лиц – клиентов банка, а также залог движимого и недвижимого имущества.

Комиссия за оказание финансовых услуг по предоставлению кредита взиматься не будет. Процентная ставка за пользование заемными средствами будет составлять от 12,5% годовых.

Уплата процентов происходит ежемесячно, одновременно с погашением кредита, начиная с 1-го числа месяца, следующего за месяцем заключения кредитного договора (как и по кредиту наличными, заемщика имеет право выбора удобной даты погашения ежемесячного платежа).

Заемщиком может стать любой дееспособный гражданин Российской Федерации в возрасте от 23 лет, его возраст к моменту окончания срока кредитования не должен превышать 60 лет.

У заемщика должен быть стабильный заработок, стаж на последнем месте работы должен составлять не менее шести месяцев. Заемщик должен иметь постоянную регистрацию по месту жительства в городе или населенном пункте, находящемся в непосредственной близости к городу присутствия Альфа-Банка.

Организация, в которой работает заемщик, должна осуществлять свою деятельность не менее одного года в регионе присутствия "Альфа-Банка". Проверка данного факта будет производиться сотрудником службы экономической безопасности по данным, указанным в анкете.

В качестве созаемщиков по кредиту могут выступать супруги и родители. При этом при расчете платежеспособности каждого из созаемщиков будут учитываться доходы по основному месту работы, а также дополнительные виды доходов.

Для получения такого вида жилищного кредита заемщику необходимо представить:

1. Заявление-анкету.
2. Документы, подтверждающие ежемесячные доходы заемщиков и поручителей.
3. Документы, подтверждающие стоимость объекта недвижимости (договор купли-продажи, инвестиционный договор и т.п.).

Далее приведен расчет ежемесячных платежей на конкретном примере. Допустим, что кредит в 800 тыс. рублей выдается на 20 лет (или 240 месяцев) под 12,5% годовых. Тогда, в 1-й месяц пользования кредитом предполагаются следующие расчеты и выплаты:

– сумма погашения кредита составит 3 333,3 руб./мес. (800 000 руб. / 240 мес.);

– сумма процентов за пользование кредитом составит 8 333,3 руб./мес. (800 000 руб.*12,5%/12 мес.);

– платёж за 1-й месяц будет составлять 11 666,66 руб.

Во второй месяц использования кредита сумма процентов за кредит будет меньше и составит 8298,6 руб. (800 000 руб. – 3333,3 руб.) * 0,125 / 12 мес.)

– платеж за второй месяц будет равен 11 631,9 руб. (3333,3 руб. + 8298,6 руб.)

В последний, 240 месяц платеж по кредиту составит 3368,1руб. (3333,3 руб. + 3341,3 руб. * 0,125 /12 мес.)

Далее приведены расчеты изменений процентного дохода банка за год. Процентный доход банка за 2015 год составил 171 328 867 тыс. руб. Предположим, что за год данного кредита будет выдано в размере 1 500 000 тыс. руб. Тогда за год процентный доход с данного вида деятельности составит 187 500 тыс. руб. Итого процентный доход банка составит 171 516 367 тыс. руб., т.е. изменение составит 0,11%.

Для расчета процентных расходов, необходимо рассчитать среднюю процентную ставку по привлеченным средствам (как отношение процентных расходов по привлеченным средствам банка к среднему остатку привлеченных средств). Процентные расходы по срочным средствам физических лиц в 2015 году составили 29 315 681 тыс. руб., а средний остаток привлеченных средств физических лиц – 301 868 612 тыс. руб. Следовательно, стоимость привлеченных средств равна 9,71%, а процентные расходы, которые понесет банк при внедрении нового вида кредита, составят 145 671 тыс. руб. Таким образом, чистый процентный доход увеличится на 0,07%, чистая прибыль банка за год увеличится 37 009 тыс. руб., то есть на 0,07%.

Поскольку доходы банка увеличатся на 187500 тыс. руб., а чистая прибыль банка увеличится на 37 009 тыс. руб., уровень рентабельности банка повысится на 0,01% и составит 14,57%.

Расчет эффективности предоставления кредита показал, что этот способ привлечения заемщиков является достаточно эффективным.

Второе мероприятие, рекомендуемое для формирования системы управления кредитованием в АО "Альфа-Банк" – создание новой системы мотивации сотрудников, в чьи обязанности входят продажи кредитных продуктов банка.

Неэффективность системы мотивации персонала может привести к такому явлению, как внутренняя резигнация, то есть к отсутствию инициативности со стороны сотрудников и готовности к производительному труду, сокращению отдачи на рабочем месте до необходимого минимума, безразличию к результатам собственной работы, что в конечном итоге ведет к уходу в себя (полная резигнация).

Основной причиной внутренней резигнации персонала зачастую является отсутствие удовлетворенности обстановкой на рабочем месте, то есть отношение к сотруднику со стороны руководства или коллег, а также условия труда не отвечают его потребностям и ожиданиям [40].

Для формирования эффективной системы мотивации сотрудников Альфа-Банка, прежде всего, необходимо ликвидировать основной антистимул – низкую заработную плату. Если сотрудник получает низкую заработную плату, все остальные виды мотивации теряют свою значимость для работника и эффективность. В настоящее время зарплата менеджеров по прямым продажам "Альфа-Банка" складывается из оклада и премиальной части, которую сотрудник получает только в случае выполнения плана продаж всем отделом в целом.

Предлагается изменить систему материальной мотивации сотрудников следующим образом: помимо должностного оклада, сотрудник будет иметь возможность получать определенный процент от суммы сделок, т.е. комиссионные выплаты. А при выполнении или перевыполнении плана по продажам всем отделом, каждый сотрудник получит денежные выплаты за выполнение поставленных целей (премии).

В связи с тем, что длительное пребывание в одной должности значительно снижает уровень мотивации сотрудников, и ограничивает их кругозор, необходимо внедрить систему ротации кадров, то есть плановое служебное горизонтальное перемещение или существенное изменение должностных обязанностей работника.

Для поддержания мотивации персонала на соответствующем уровне и ликвидации в этой связи фактора однообразия банковских операций необходимо осуществлять ротацию банковского персонала каждые три года. Чувство отсутствия интереса к выполняемой работе и ее результатам у банковских работников возникает в период от трех до пяти лет с учетом ее интенсивности, то есть сверхурочной работы, работы без замены, включая выходные дни, подмены сотрудников по договоренности, дополнительной нагрузки (например, выполнение функций наставника) и других аспектов.

Банковский персонал в течение трех лет работы должен иметь возможность поменять свой участок работы на смежный, либо расширить его границы или овладеть новой специальностью и перейти на работу в другое подразделение банка.

Цикл полной ротации персонала банка должен находиться в пределах пяти-семи лет, что даст возможность 65% сотрудников, проработавших в банке со дня поступления на работу в течение этого промежутка времени, овладеть новой специальностью или занять новую должность, позволяющую значительно повысить уровень заработной платы. Итоговые возможности сводятся к тому, что каждый сотрудник, который пришел на работу в банк и успешно проработал в нем, к возрасту 40–45 лет имеет возможность стать одним из руководителей администрации банка.

Внедрение такой системы мотивации сотрудников позволит повысить уровень удовлетворенности условиями труда, инициативности со стороны персонала и готовности к производительному труду, отдаче на рабочем месте и, как следствие, произойдет повышение уровня продаж и процента выполнения плана по продажам кредитных продуктов банка.

ЗАДАНИЕ ДЛЯ РАЗДЕЛА «СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ»

Студенту:

Группа	ФИО
ЗАМ4А	Субботиной Ксении Евгеньевне

Институт	ИСГТ	Кафедра	Менеджмента
Уровень образования	Магистратура	Направление	38.04.02

Исходные данные к разделу «Социальная ответственность»:

<p><i>1. Описание рабочего места (рабочей зоны, технологического процесса, используемого оборудования) на предмет возникновения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - вредных проявлений факторов производственной среды (метеословия, вредные вещества, освещение, шумы, вибрация, электромагнитные поля, ионизирующие излучения) - опасных проявлений факторов производственной среды (механической природы, термического характера, электрической, пожарной природы) - негативного воздействия на окружающую природную среду (атмосферу, гидросферу, литосферу) - чрезвычайных ситуаций (техногенного, стихийного, экологического и социального характера) 	<p>Рабочая обстановка защищена от опасностей и угрозы здоровью всех сотрудников, посетителей и клиентов. Для обеспечения безопасного рабочего процесса соблюдается технологическая дисциплина всех процессов, законы и регламенты. В случае если на предприятии применяется небезопасная технология, которая мешает личной безопасности, необходимо в срочном порядке сообщить о возникшей ситуации отделу, отвечающему за направление охраны труда, окружающей среды и технике безопасности (АО«Альфа-Банк»).</p>
<p><i>2. Список законодательных и нормативных документов по теме</i></p>	<p>Законодательных и нормативных документов для изучения не предусмотрено</p>

Перечень вопросов, подлежащих исследованию, проектированию и разработке:

<p><i>1. Анализ факторов внутренней социальной ответственности:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы корпоративной культуры исследуемой организации; - системы организации труда и его безопасности; - развитие человеческих ресурсов через обучающие программы и программы подготовки и повышения квалификации; - системы социальных гарантий организации; - оказание помощи работникам в критических ситуациях. 	<p>Изучен спектр вопросов, относящихся к внутренней социальной ответственности компании:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы корпоративной культуры; - системы организации труда и его безопасности; - оказание помощи работникам в критических ситуациях.
<p><i>2. Анализ факторов внешней социальной ответственности:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - содействие охране окружающей среды; - взаимодействие с местным сообществом и местной властью; - спонсорство и корпоративная 	<p>Изучен спектр вопросов, относящихся к внешней социальной ответственности компании:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содействие охране окружающей

благотворительность; - ответственность перед потребителями товаров и услуг (выпуск качественных товаров); - готовность участвовать в кризисных ситуациях и т.д.	среды; - взаимодействие с местным сообществом и местной властью; - спонсорство, гранты и корпоративная благотворительность.
3. Правовые и организационные вопросы обеспечения социальной ответственности: - анализ правовых норм трудового законодательства; - анализ специальных (характерные для исследуемой области деятельности) правовых и нормативных законодательных актов; - анализ внутренних нормативных документов и регламентов организации в области исследуемой деятельности.	Произведен анализ внутренних нормативных документов и регламентов предприятия в области исследуемой деятельности.
Перечень графического материала:	
При необходимости представить эскизные графические материалы к расчётному заданию (обязательно для специалистов и магистров)	

Дата выдачи задания для раздела по линейному графику	02.05.2016
---	------------

Задание выдал консультант:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент кафедры менеджмента	Черепанова Наталья Владимировна	Канд. филос. наук		

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
ЗАМ4А	Субботина Ксения Евгеньевна		

4 Социальная ответственность

Раздел выпускной квалификационной работы «Социальная ответственность» является необходимым элементом выпускных квалификационных работ студентов, обучающихся по направлению 38.04.02 «Менеджмент».

Знания, полученные в ходе изучения профильных дисциплин «Корпоративная социальная ответственность», а также «Корпоративное управление» позволяют студентам получить разносторонние знания, необходимые для успешного применения своих способностей по завершению обучения в высшем учебном заведении и быть конкурентоспособным специалистом на рынке труда в современных условиях.

Методические указания учитывают тематическое разнообразие выполняемых выпускных работ и различные этапы внедрения КСО на предприятии, поэтому состоят из набора аналитических управленческих заданий, из которых дипломирующийся студент может выбрать наиболее подходящую его ВКР задачу.

Корпоративная социальная ответственность – это определенная концепция компании, которая означает добровольное участие в совершенствовании условий жизни общества и защите окружающей среды. Точнее, это вклад средств компании в развитие всех сфер нашей жизни – экономическую, экологическую, социальную.

В конце 70-х гг. XX в. ведущие компании США и Великобритании, объединив элементы корпоративной политики по отношению к внешней среде, выработали целостный подход к взаимодействию с обществом. Суть этого подхода заключается в том, что уважение к фирме-производителю определяется не только качеством товара, эффективностью рекламы, но и общим имиджем, репутацией компании, в том числе ее ответственным отношением к партнерам, работникам, окружающей среде, обществу в целом.

Выделяются несколько основных концепций КСО:

- Концепция корпоративного эгоизма – была обозначена Нобелевским лауреатом по экономике Милтоном Фридманом в 1971 году. Означает она то, что у бизнеса есть единственная ответственность – увеличивать прибыль для своих акционеров.

- Концепция корпоративного альтруизма была выявлена Комитетом по экономическому развитию США в 70-е годы. В отличие от предыдущей модели, она отражает не только заботу компании о росте прибыли, но и о том, что бизнес обязан вносить свой вклад в решение общественных споров и проблем, повышение уровня жизни людей, уделять внимание к окружающей среде.

- Концепция разумного эгоизма – затраты на благотворительные программы вызывают сокращение прибыли компании, однако, в долгосрочной перспективе создают благоприятное социальное окружение.

- Интегрированная концепция – сбалансирование разногласий между интересами компании и граждан.

- Нормативно-инструментальная концепция – корпоративная социальная ответственность выступает средством диалога с внешним окружением фирмы, позволяющим управлять риском появления неожиданных для нее нормативных требований.

Таблица 25 – Компоненты американской и европейской моделей корпоративной социальной ответственности

Компоненты	Американская модель	Европейская модель
Экономическая ответственность	Соответствие передовым принципам корпоративного управления, достойное вознаграждение, защита потребителя	Законодательно установленные рамки поведения по ключевым вопросам: продолжительность рабочей недели, МРОТ, регулирование сверхурочной работы

Продолжение таблицы 25

Юридическая ответственность	Невысокий уровень законодательно закрепленных правил поведения компаний	Глубоко проработанное законодательство о правилах поведения бизнеса
Этическая ответственность	Направленность на получение поддержки местного сообщества	Высокие налоги и высокий уровень государственной социальной защиты
Благотворительность	Спонсирование искусства, культуры, университетского образования	Высокое налоговое бремя переносит ответственность за финансирование культуры и образования на государство

В условиях глобализации внешней среды и обострения конкуренции на мировом рынке, особенную актуальность приобретают поиск новых форм ведения бизнеса для обеспечения результативности деятельности и повышения конкурентных преимуществ предприятий. Опыт крупных корпораций показывает, что сегодня наиболее эффективными оказываются те из них, которые в практике своей деятельности руководствуются принципами корпоративного управления и социальной ответственности.

Необходимость внедрения и соблюдения принципов корпоративной социальной ответственности в практике деятельности предприятий и организаций на сегодняшний день является не только социально, а и экономически обоснованной необходимостью, что позволит достигнуть следующих результатов:

- укрепление доверия со стороны зарубежных партнеров по бизнесу, которые охотнее строят деловые отношения на долговременной основе с социально успешными компаниями;
- возможность привлекать и удерживать квалифицированные кадры в условиях их острого дефицита;
- формирование вокруг предприятия зоны социального благополучия.

1. Стейкхолдеры организации.

Стейкхолдеры – это организации или группы отдельных лиц, на которых оказывает влияние бизнес и которые сами являются основой успеха любой организации.

Альфа-Банк как крупнейший частный банк России активно занимается социально-благотворительной деятельностью. Социальная ответственность имеет особое значение для банка, и потому с каждым годом он поддерживает все больше культурных, просветительских и благотворительных проектов.

Таблица 26 – Стейкхолдеры организации

Прямые стейкхолдеры	Косвенные стейкхолдеры
собственники	органы федеральной и местной власти
акционеры	конкуренты (внутренние, международные)
сотрудники компании	суды
партнеры	население
инвесторы	торговые группы
потребители	благотворительные организации

У компании множество партнеров, перед которыми АО «Альфа-Банк» добросовестно выполняет свои обещания. Клиенты, поставщики и иные деловые партнеры занимают важное место в успехе корпорации. Для успеха нужно быть честными во всех отношениях. По всем контрактам должны быть проведены переговоры на основе справедливости, без введения в заблуждение или неточностей.

В основе политики «Альфа-Банка» лежит четкий и принципиальный кодекс поведения – кодекс, ежедневного соблюдения которого ожидается от всех сотрудников, подрядчиков и руководства. В своей деятельности компания опирается на систему ценностей, которая обуславливает добросовестность, уважительное отношение друг к другу, нравственное поведение.

Каждый год Альфа-Банк помогает жителям регионов России встретиться со своими любимыми певцами, музыкантами и актерами, устраивая гастроли российских и иностранных звезд. Под «крылом» Альфа-

Банка прошли музыкальные конкурсы и театральные фестивали, выставки и концерты. Много было сделано для развития региональных музеев.

Занимаясь поддержкой культурных проектов, Банк не забывает и о помощи тем, кому она жизненно необходима. Перевод средств в фонд «Линия жизни», подарки и поздравления ветеранам Великой Отечественной войны, шефство над детскими домами и интернатами – сегодня это не просто назначение банка, это добрая воля его сотрудников, самостоятельно развивающих различные благотворительные инициативы в банке, вкладывающих душу в дело помощи тем, кто находится рядом с нами.

Еще одно важное направление социальной деятельности Банка, заслуживающее особого внимания, — помощь талантливой молодежи из регионов России в рамках стипендиальной программы «Альфа-Шанс», а также организация профессиональных стажировок молодых зарубежных специалистов в нашей стране.

2. Определение структуры программ КСО

Таблица 27 – Структура программ КСО

Наименование мероприятия	Элемент	Стейкхолдеры	Сроки реализации мероприятия	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
Поддержка Благотворительного фонда спасения тяжелобольных детей «Линия жизни»	Благотворительные пожертвования	благотворительные организации, население	На постоянной основе	Спасение тяжелобольных детей и создание ценностных ориентиров, направленных на формирование культуры благотворительности в обществе, путем развития системы открытого взаимодействия различных социальных групп на территории России и во всем мире

Продолжение таблицы 27

Акция «Помоги собраться в школу»	Корпоративное волонтерство	Население	Каждый год с 19 по 27 августа	Банк помогает около 30 учреждениям для детей, оставшихся без родителей, и в первые дни сентября собранная помощь отвозится детям из детских домов. Сотрудники приносят игрушки, канцтовары, интересные книги, настольные игры.
Международная программа «ALFA FELLOWSHIP PROGRAM»	Социально-ответственное поведение	Международные конкуренты, население	Каждый год	Стажеры этой ежегодной программы из США и Великобритании работают в Альфа-Банке, участвуют в профессиональных семинарах и проходят курс обучения русскому языку. Программа способствует расширению профессиональных связей, укреплению культурного диалога.
Членство в Корпоративном клубе Всемирного фонда дикой природы (WWF)	Социально значимый маркетинг	Благотворительные организации	На постоянной основе	Приняты меры по спасению амурского тигра, устойчивое лесопользование и запрет на вырубку кедра, ужесточение наказаний за браконьерство, утверждена стратегия по сохранению белого медведя. Благотворительная карта Visa Альфа-Банк WWF позволяет клиентам банка внести свой вклад в дело охраны природы России. 0,3% от каждой покупки, банк за счет собственных средств переводит на поддержку программ WWF в России.

АО «Альфа-Банк» направляет все усилия на то, чтобы улучшить качество жизни людей и реализовать все намеченные мероприятия для получения нужного результата.

3. Определение затрат на программы КСО

Таблица 28 – Затраты на мероприятия КСО

№	Мероприятие	Цена	Стоимость реализации на планируемый период
1	Поддержка Благотворительного фонда спасения тяжелобольных детей «Линия жизни»	18 млн долл США	90 млн долл США
2	Акция «Помоги собраться в школу»	1 млн долл США	7 млн долл США
3	Международная программа «ALFA FELLOWSHIP PROGRAM»	2 млн долл США	14 млн долл США
4	Членство в Корпоративном клубе Всемирного фонда дикой природы (WWF)	10 млн долл США	83 млн долл США

4. Оценка эффективности программ и выработка рекомендаций

Оценка эффективности разработанной студентом программы КСО должна строиться на основе принципов эффективности затрат на мероприятия и ожидаемых от мероприятий результатов.

При этом зачастую эффективность программ КСО оценить сложно. Это бывает в случае, если проблема социальной ответственности, которую решает предприятие, велика, и предприятию сложно справиться с ней в одиночку, либо эта проблема не имеет немедленного отклика на реализацию мероприятий.

При этом, необходимо помнить, что каждая реализуемая программа КСО связана с целями деятельности предприятия, ее миссией. Поэтому необходимо определить эффект от реализации программ не только для общества, но и для организации.

Эффект программ КСО по отношению к предприятию может выражаться в:

– улучшении имиджа компании;

- стимулировании сбыта;
- повышении узнаваемости товаров и услуг;
- повышении морального духа персонала;
- повышении квалификации персонала;
- установление связи с органами местного самоуправления;
- привлечении инвестиций и т.д.

Таблица 29 – Результаты КСО для АО «Альфа-Банк»

№	Название мероприятия	Затраты	Эффект для компании	Эффект для общества
1	Поддержка Благотворительного фонда спасения тяжелобольных детей «Линия жизни»	90 млн долл США	Создание и поддержание имиджа компании	Забота о здоровье населения, развитие системы открытого взаимодействия различных социальных групп на территории России и во всем мире
2	Акция «Помоги собраться в школу»	7 млн долл США	Создание и поддержание имиджа компании, повышение морального духа персонала	Забота и помощь учреждениям для детей, оставшихся без родительской опеки
3	Международная программа «ALFA FELLOWSHIP PROGRAM»	14 млн долл США	Привлечение лучших сотрудников Западных стран, обмен опытом между сотрудниками из разных стран, повышение квалификации персонала	Расширение профессиональных связей, укрепление культурного диалога и дальнейшее развитие международных отношений.
4	Членство в Корпоративном клубе Всемирного фонда дикой природы (WWF)	83 млн долл США	Стимулирование сбыта	Вклад в дело охраны природы России, сохранение разнообразия флоры и фауны, а также естественных мест обитания редких животных на территории России

Таким образом видно, что выбранные программы КСО являются оптимальными для данной компании

Заключение

Переход России к рыночной экономике, преодоление кризиса, возобновление экономического роста и повышение эффективности функционирования экономики невозможно обеспечить без использования и дальнейшего развития кредитных отношений. Первоочередной задачей при этом становится налаживание связей по кредитованию между физическими лицами и банками на долгосрочной основе. В данной работе проведен анализ кредитных операций коммерческого банка на примере АО "Альфа-Банк".

В первой главе разделе работы излагаются теоретические основы банковского кредитования в РФ, приведена классификация кредитов, рассмотрены элементы кредитной системы, организация кредитного процесса и проведения кредитных операций, выявлены современные тенденции банковского кредитования физических лиц в России. В деятельности российских банков кредитные операции являются главной доходобразующей статьей. За счет них формируется большая часть чистой прибыли банка и определяется, насколько эффективно функционирование каждого отдельного банка и экономики всей страны в целом. В макроэкономическом масштабе значение кредитных операций состоит в том, что посредством них банки превращают временно свободные денежные средства в действующие, стимулируя процесс производства, обращения и потребления. Исходя из предпосылок нынешней ситуации на рынке банковского кредитования, можно отметить следующие тенденции:

1. Заведомо низкие объемы кредитования, в особенности, по необеспеченным кредитным продуктам, так как банки опасаются вести высокорисковую кредитную политику из-за угрозы отзыва лицензии.

2. Упор на обеспеченность и консервативную кредитную политику, к заемщикам стали применяться более жёсткие требования к их финансовому состоянию.

3. Упор на господдержку. Из-за резкого роста процентных ставок правительство приняло решение запустить программы господдержки, а именно субсидирование ставки по автокредитам на новые автомобили, собранные в РФ, а также субсидирование ставок по ипотечному кредитованию строящегося жилья.

4. Значительный рост числа просроченных кредитов в кредитном портфеле. Поскольку в 2014 году в отношении России были приняты санкции, которые вызвали ограничение финансирования российской экономики извне, эти действия послужили причиной снижения динамики финансирования реального сектора экономики России и финансовое состояние заемщиков ухудшилось.

5. Рост рынка сопутствующих услуг (взыскание просроченной задолженности, юридическая поддержка заемщиков), вызванный ростом доли просроченных кредитов.

Во второй главе был проведен Анализ кредитования физических лиц в АО "Альфа-Банк".

1. АО "Альфа-Банк" был основан в 1990 году, это универсальный банк, который осуществляет все основные виды банковских операций, такие как обслуживание частных и корпоративных клиентов, торговое финансирование и инвестиционный банковский бизнес. Клиентская база "Альфа-Банка" составляет около 195 тысяч корпоративных клиентов и около 14 миллионов клиентов - физических лиц. Стратегическими приоритетами банковской группы "Альфа-Банк" являются поддержание статуса лидирующего частного банка в России с акцентом на надежность и качество активов, а также ориентированность на лучшие в отрасли качество обслуживания клиентов, технологии и эффективность бизнеса.

2. Основными кредитными продуктами АО "Альфа-Банк" являются:

- ипотечный кредит на покупку жилья;
- автокредит на покупку автомобиля;

- кредит наличными на любую крупную покупку или на реализацию любой важной цели: ремонт, организация свадьбы, оплата обучения и др;
- кредитная карта на текущие расходы;
- потребительский кредит на покупку определенного товара в определенном магазине (например, холодильника в сети "Эльдорадо").

3. Одно из основных направлений деятельности "Альфа-Банка" – кредитование наличными. Можно выделить следующие достоинства такого кредита:

- крупная сумма кредита без обеспечения;
- отсутствие комиссий при оформлении кредита;
- отсутствие требований по личному страхованию;
- возможность выбора даты ежемесячного платежа.

Из числа недостатков можно выделить высокую процентную ставку по кредитам, возможность подтверждения дохода только справкой по форме 2-НДФЛ, срок рассмотрения заявления на кредит может достигать до 5 рабочих дней.

4. В "Альфа-Банке" клиент имеет возможность распоряжаться своими счетами, не только приходя лично в отделения банка, но и используя другие каналы доступа, такие как банкоматы, телефонный центр "Альфа-Консультант", интернет-банк "Альфа-Клик", мобильное приложение "Альфа-Мобайл", услуга СМС-информирования "Альфа-Чек".

В третьей главе работы был проведен анализ объемов кредитования АО "Альфа-Банк" и предложены рекомендации по управлению кредитованием физических лиц.

За 2015 год произошло значительное сокращение уровня кредитования физических лиц АО "Альфа-Банк", общий объем кредитования снизился на 24,05% по сравнению с 2014 годом. Наибольшее сокращение наблюдается в выдаче кредитов сроком от 31 до 180 дней, а также сроком от 1 года до 3 лет.

Уровень просроченной задолженности по кредитам физических лиц за год вырос на 47.53%. Динамика показателей качества кредитного портфеля

соответствует тенденциям банковского сектора. Покрытие просроченных кредитов резервами остается по-прежнему консервативно высоким и составляет 94,3%. Резервы на возможные потери по ссудам за 2016 год относительно 2015 года возросли на 47,82%.

В 2015 году банком было выдано кредитов физическим лицам на сумму 181 501 580 тыс. руб. При этом на протяжении всего периода наибольший удельный вес приходился на потребительские нужды. Так в 2014 году их доля составляла 95,41%, а в 2015 году – 95,24%, это обусловлено тем, что потребительский кредит имеет простую процедуру получения и нецелевой характер, т. е. об использовании заемных средств не нужно отчитываться перед банком.

Уровень процентных доходов за 2015 год увеличился на 29 290 424 тыс. руб., то есть на 20,62%. По большей части, данное увеличение произошло за счет значительного повышения уровня процентов по кредитам банкам, данный показатель за год увеличился на 125,58%. Проценты по кредитам физическим лицам в целом за период снизились на 1 050 650 тыс. руб., что составляет 2,17%.

Прибыль банка в 2015 году составила 49 591 411 тыс. руб., т.е. за год увеличилась на 1,57%. Общий уровень рентабельности банка в 2015 году составил 14,56%, этот показатель снизился на 1,75% по сравнению с 2014 годом. Следует отметить, что данный показатель является достаточно высоким и говорит об эффективной работе банка.

Исходя из анализа организации кредитования в АО "Альфа-Банк", выявлена такая проблема как недостаточно эффективная система мотивации сотрудников. Для менеджеров по прямым продажам кредитных продуктов банка, а так же для специалистов отделений банка действует такая система оплаты труда, при которой получение сотрудником премии возможно лишь при выполнении плана продаж всем отделом в целом.

В работе предложена новая система материальной мотивации сотрудников: помимо должностного оклада, сотрудник будет иметь

возможность получать определенный процент от суммы сделок, т.е. комиссионные выплаты. А при выполнении или перевыполнении плана по продажам всем отделом, каждый сотрудник получит денежные выплаты за выполнение поставленных целей (премии). Также предложено каждые три года осуществлять ротацию банковского персонала для поддержания мотивации персонала на соответствующем уровне и ликвидации в этой связи фактора однообразия банковских операций.

Еще одной рекомендацией по формированию системы управления кредитованием является внедрение нового вида кредитного продукта "Постоянный клиент", который позволит клиентам приобрести жилой дом, квартиру или дачу под залог имеющегося у него имущества под невысокую процентную ставку. При этом если сумма кредита не превысит 750 000 рублей, ссуда может быть предоставлена только под поручительство платежеспособных физических лиц.

Расчет эффективности предоставления данного вида кредита показал, что этот способ привлечения заемщиков является достаточно эффективным, поскольку доходы банка увеличатся на 187500 тыс. руб., а чистая прибыль банка увеличится на 165 895 тыс. руб., уровень рентабельности банка повысится на 0,04% и составит 14,6%.

Список публикаций студента

1. Особенности развития кредитования в современной банковской системе РФ / О.А. Кобзева, К.Е. Субботина// Ежегодная научная студенческая конференция по экономике - 2014: труды Ежегодная научная студенческая конференция по экономике , 26 апреля 2014 г., г. Томск / Национальный исследовательский Томский государственный университет (ТГУ) — Томск : Изд-во ТГУ, 2014. – 397с. С. 135-139

2. Интернет-банкинг в России: история возникновения, возможности современных систем, проблемы развития / К. Е. Субботина, В.В. Спицын// Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине: труды III международной научно-практической конференции для студентов и молодых ученых, 23-26 мая 2016 г.Томск / Национальный исследовательский Томский политехнический университет (ТПУ) — Томск: Изд-во ТПУ, 2016. – 803с. С. 203-207

3. Маркетинговая политика АО «Альфа-Банк»: проблемы и перспективы / К. Е. Субботина, В.В. Спицын// Межрегиональный сборник научных трудов Проблемы управления рыночной экономикой. № 17/ Национальный исследовательский Томский политехнический университет (ТПУ) — Томск: Изд-во ТПУ, 2016. – 245 с. С. 56-60

Список использованных источников

1. Белоглазова Г. Банковское дело: учебное пособие. Спб.: Питер, 2012. 400 с.
2. Иванов В. В., Соколов Б. И. Деньги. Кредит. Банки: учебное пособие. Москва: Изд-во Проспект, 2009.
3. Тавасиев А. М. Банковское дело: базовые операции для клиентов: учебное пособие. Москва: Изд-во Финансы и статистика, 2014. 145 с.
4. Черкасов В. Е. Финансовый анализ в коммерческом банке: вузовский учебник. Москва: Изд-во Инфра-М., 2013. 272 с.
5. Воронин В. П., Федосова С. П. Деньги, кредит, банки: учебное пособие. Москва: Изд-во Юрайт-Издат, 2008. 269 с.
6. Сажина М. А. Банковскую систему России необходимо совершенствовать // Финансы. М. 2015. № 7. С. 10–13.
7. Глушкова Н. Б. Банковское дело: учебное пособие. Москва: Изд-во Альма Матер, 2007. 432 с.
8. Hitchens J., Hogg M., Mallet D. An industry accounting and auditing guiders // The Institute of Chartered Accountants in England and Wales. 2014.
9. Абрамова М. А., Александрова Л. С. Финансы, денежное обращение и кредит: учебное пособие. Москва: Изд-во Дело, 2004. 98 с.
10. Голубович А. Д. Гарантии в современной банковской практике: учебное пособие. Москва: Изд-во Менатеп-Информ, 2012. 158с.
11. Полищук А. И., Быстров С. А. Точная модель потребительского кредита // Финансы и кредит. 2014. №5. С. 22–32.
12. Спицын В. В. Банковский менеджмент: учебное пособие для вузов. Томск: Изд-во ТПУ, 2010. 208 с.
13. How big is the implicit subsidy for banks considered too important to fail? // International Monetary Fund. 9 April, 2014.
14. Мусина Л. А. Кредитный рынок России: современное состояние и перспективы развития: дис.... канд.экон.наук / Санкт Петербург, 2014. С. 19.

15. Ходжаева И. Е. Оценка кредитоспособности физических лиц с использованием деревьев решений // Банковские технологии. 2015. №5. С. 30–33.
16. Соколова О. В. Финансы, деньги, кредит: учебное пособие. Москва: Изд-во Юристъ, 2007. 784 с.
17. Бюллетень банковской статистики [Электронный ресурс] // Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации. М. 2000–2016. URL: <http://cbr.ru/publ/> (дата обращения: 12.05.2016).
18. Турбанов А. В. Российская банковская система на современном этапе // Периодическое издание «Деньги и кредит». М. 2016. №2.
19. Данные об объемах кредитов, предоставленных организациям и физическим лицам [Электронный ресурс] // Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации. М. 2000–2016. URL: http://www.cbr.ru/statistics/print.aspx?file=bank_system/4-3-1_09.htm&pid=pdko_sub&sid=dopk (дата обращения: 12.02.2016).
20. О Стратегии развития банковского сектора РФ на период до 2015 года: заявление Правительства РФ № 1472п–П13 от 05.04.2011 и ЦБ РФ № 01–001/1280 от 05.04.2011 [Электронный ресурс] // Справочная правовая система КонсультантПлюс. 1997–2016. URL: www.consultant.ru (дата обращения: 12.01.2016).
21. Скогорева А. Рынок потребительского кредитования – фавориты новые, лидеры старые // Банковское обозрение. 2014. №12.
22. Internet Banking Rank 2015 [Electronic resource] // Marksw Webb Rank&Report. 2010–2016. URL: <http://marksw Webb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2015/> (access date: 26.04.2016).
23. Козырь Н. С., Толстов Н. С. Интернет-банкинг в РФ: состояние и перспективы развития // Экономика: теория и практика. 2013. № 4. Том 1. С. 37–44.

24. Старкова Н. О., Соколова И. В. Виды маркетинговых коммуникаций в интернет-среде // Экономика и предпринимательство. 2015. №11-3. С. 125–130.

25. У кого из российских банков лучший интернет-банкинг [Электронный ресурс] // Электронный журнал Forbes Life. 2016. <http://m.forbes.ru/article.php?id=238360> (дата обращения: 10.03.2016).

26. Старкова Н. О., Махов Н. С. Исследование современного состояния информационно-телекоммуникационной отрасли в РФ и в ЕС // Экономика и предпринимательство. 2015. №11-2. С. 422–426.

27. . Российский рынок банковских автоплатежей [Электронный ресурс] // Официальный сайт международной консалтинговой компании «J'son & Partners Consulting». 2009–2016. URL: http://www.json.ru/poleznye_materialy/free_market_watches/analytics/rossijskij_rynok_bankovskih_avtoplatezhej/ (дата обращения: 27.01.2016).

28. Куда идет рынок электронных платежных систем в России? [Электронный ресурс] // Ресурс для IT-специалистов «Хабрахабр». 29.04.13. URL: <http://habrahabr.ru/post/177781/> (дата обращения: 02.03.2016).

29. Банковские пластиковые карты и статистика [Электронный ресурс] // Банки России. 2001–2016. URL: http://www.dcard.ru/bankovskie_karty_i_statistika.html (дата обращения: 10.05.2016).

30. О банке [Электронный ресурс] // Официальный сайт банка Альфа-банк. 2016. URL: <https://alfabank.ru/about/> (дата обращения: 12.03.2016).

31. Структура корпоративного управления [Электронный ресурс] // Официальный сайт банка Альфа-банк. 2016. URL: https://alfabank.ru/about/corporate_governance/structure/ (дата обращения: 11.03.2016).

32. Кредитные карты и кредиты [Электронный ресурс] // Официальный сайт банка Альфа-банк. 2016. URL: <https://alfabank.ru/get-money/credit-cards/> (дата обращения: 28.04.2016).

33. Кредит наличными [Электронный ресурс] // Официальный сайт банка Альфа-банк. 2016. URL: <https://alfabank.ru/get-money/credit/credit-cash/> (дата обращения: 20.02.2016).

34. Кредит наличными он-лайн: потребительский кредит [Электронный ресурс] // Официальный сайт банка ВТБ 24. ВТБ 24 (ПАО). 2007–2016. URL: [http://www.vtb24.ru/personal/credit/cash/Pages/default.aspx#{\"fields\":\[\[\"Credit\",1900000\],\[\"Term\",18\],\[\"IsVtb24SalaryClient\",\"нет\"\]\]}](http://www.vtb24.ru/personal/credit/cash/Pages/default.aspx#{\) (дата обращения: 11.05.2016).

35. Потребительский кредит без обеспечения [Электронный ресурс] // Официальный сайт банка Сбербанк. 2016. http://www.sberbank.ru/ru/person/credits/money/consumer_unsecured (дата обращения: 20.03.2016).

36. Гончаренко Л. И. Анализ коммерческих банков: учебное пособие. Москва: Изд-во Финансы и статистика, 2007. 210с.

37. Оценка финансового положения банка Альфа-Банк, динамика показателей Альфа-Банк, анализ отчетности банка [Электронный ресурс] // Финансовый анализ банков. 2008–2016. URL: <http://kuar.ru/banks/1326/analysis/finpol/> (дата обращения: 22.02.2016).

38. Оценка финансового положения банка по 69-Е, Альфа-Банк [Электронный ресурс] // Финансовый анализ банков. 2008–2016. URL: <http://kuar.ru/banks/1326/analysis/69t/> (дата обращения: 12.03.2016).

39. Жуков Е. Ф. Банковское дело: учебное пособие. Москва: Изд-во ЮНИТИ, 2011.

40. Злобина Е. И. Развитие стандартов качества банковской деятельности в сфере кредитования // Банковское дело. 2014. №10. С. 57–60.

41. Киселева И. А. Коммерческие банки: модели и информационные технологии в процедурах принятия решений. Москва: Изд-во Едиториал УРСС, 2013. 400 с.

42. Мищенко В. В. Стресс-тестирование риска ликвидности банка в условиях неопределенности финансовых рынков // Банковское дело. 2015. №11. С. 6.

43. Федеральный закон №395-1 от 02.12.1990 (ред. от 05.04.2016) «О банках и банковской деятельности» [Электронный ресурс] // Справочная правовая система КонсультантПлюс. 1997–2016. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/ (дата обращения: 15.04.2016).

44. Положение № 54-П от 31 августа 1998 года «О порядке предоставления (размещения) кредитными организациями денежных средств и их возврата (погашения)» [Электронный ресурс] // Справочная правовая система КонсультантПлюс. 1997–2016. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_20536/ (дата обращения: 22.03.2016).

45. Положение ЦБР №39-П от 26 июня 1998 года «О порядке начисления процентов по операциям, связанным с привлечением и размещением денежных средств банками» [Электронный ресурс] // Справочная правовая система КонсультантПлюс. 1997–2016. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_19622/ (дата обращения: 20.02.2016).

46. Ли В. О. Об оценке кредитоспособности заемщика (российский и зарубежный опыт) // Деньги и кредит. 2015. №2. С. 50–54.

47. Пронская Н. С., Астахова В. Б. Повышение роли кредитных историй в управлении кредитным риском // Банковское дело. М. 2014. №11. С. 31–35.

48. Состояние банковской системы России // Периодическое издание «Экономика современного предприятия». М. 2015.

49. Скуридин Д. Г. Управление кредитными операциями банка // Международный журнал « Программные продукты и системы». 2013. №1.

50. Волков С. А. Мобилизация источников финансирования // Банковское дело. 2013. №12. С. 34–36.
51. Олышаный А. И. Банковское кредитование: российский и зарубежный опыт: учебное пособие. Москва: Изд-во РДЛ, 2013.
52. Haldane A. The big fish small pond problem [Electronic resource] // Electronic journal Bank of England. 2015. URL: www.bankofengland.co.uk/publications/Documents/speeches/2011/speech489.pdf (access date: 16.03.2016).
53. Козырь Н. С., Толстов Н. С. Банковский маркетинг в РФ: состояние и перспективы развития // Экономика: теория и практика. 2013. №4. С. 37–44.
54. Никитина Е. М., Сотникова И. И. Проблемы управления банковским маркетингом // Академический вестник. 2012. № 2. С. 79–82.
55. Спрыжков И. Основы организации банковского маркетинга [Электронный ресурс] // Marketolog.Info – Стратегии развития бизнеса. URL: <http://www.marketolog.info/index.php/market/9-banks/52-2010-12-21-16-40-42>. (дата обращения: 11.03.2016).
56. Mark Carney The future of financial reform [Electronic resource] // Electronic journal Bank of England. 17 November, 2014. URL: www.bankofengland.co.uk/publications/Documents/speeches/2014/speech775.pdf (access date: 4.03.2016).
57. Steven Brakman, Hans van Ees, Simon K. Kuipers Market Behavior and Macroeconomic Modeling. Macmillan Press ltd., 1998. P. 129-131.
58. Definition of Credit [Electronic resource] // Finance Maps of World. 23 June 2015. URL: <http://finance.mapsofworld.com/credit/definition.html> (access date: 03.06.2016)
59. Elements of an Effective Credit Policy [Electronic resource] // Business Credit Solutions. 20 October 2015. URL: http://www.nacmse.com/elements_of_an_effective_credit_policy.htm (access date: 01.06.2016)

60. Consumer Credit [Electronic resource] // The Free Dictionary. URL: <http://legal-dictionary.thefreedictionary.com/consumer+credit> (access date: 07.06.2016)

61. The Three Types of Consumer Credit [Electronic resource] // The Money Talkers. 13 April, 2013. URL: <https://themoneytalkers.wordpress.com/2013/04/13/the-three-types-of-consumer-credit/> (access date: 04.06.2016)

62. The Different Types of Loans: A Primer [Electronic resource] // Wise Bread. 17 June 2009. URL: <http://www.wisebread.com/the-different-types-of-loans-a-primer> (access date: 05.06.2016)

63. The Credit Process [Electronic resource] // The Credit Process. March 2006. URL: http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnadq084.pdf (access date: 22.05.2016)

Приложение А

Definition and Types of Consumer Credit

Студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
ЗАМ4А	Субботина Ксения Евгеньевна		

Консультант кафедры экономики ИСГТ:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
доцент	Спицын Владислав Владимирович	кандидат экономических наук		

Консультант-лингвист кафедры иностранных языков ИСГТ:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
доцент	Ким Антонина Александровна	кандидат исторических наук		

Recent work in macroeconomics emphasizes the role of credit in the transmission mechanism for monetary policy and as a propagation mechanism of business cycle shocks. While much evidence has been gathered, not all researchers agree on the relevance of credit for the transmission of monetary policy or as a propagation mechanism of business cycle shocks. For the most part, every one agrees on the facts at hand but differs on their interpretation. In short, the argument is over identification [57].

Definition of credit has been delineated by a number of economists and finance professionals. As per financial theories, credit has been defined as the procedure of providing a loan. In this process, wealth is transferred from one party to another. Nevertheless, credit can be defined in many other ways. Following is the definition of credit in terms of Finance. A credit is a legal contract where one party receives resource or wealth from another party and promises to repay him on a future date along with interest. In simple terms, a credit is an agreement of postponed payments of goods bought or loan. With the issuance of a credit, a debt is formed. Frequently, credit refers to the terms and conditions associated with a deferred payment arrangement, for example, easy credit and cheap prices. Credit also denotes the borrowing capability of an organization or person. Credit also denotes the time, which is granted for detained payments, for instance a 30-day credit [58].

The credit channel emphasizes the importance of bank lending in the monetary transmission mechanism. The existence of the credit channel presumes that capital markets are imperfect, owing to information asymmetries between borrowers and lenders. As a consequence, some borrowers are unable to borrow on the open market without paying large premiums on external finance. Banks specialize in information-intensive loans and are able to reduce the premium for bank dependent borrowers. Monetary policy has real consequences because of its effect on banks' ability to lend. Open market operations lead to a contraction in reserves and a decrease in funds available for lending. As long as banks face imperfections in issuing certificates of deposit (CDs) to offset the contraction in

reserves, bank lending must fall. Bank-dependent borrowers, consequently, are forced to seek funds at a much higher cost on the open market--to the extent they are able to obtain funds at all. As a result, spending by bank-dependent borrowers contracts [57].

Establishing the basic framework for the extension of business credit is vital to the long term success of any organization regardless of its size. A sound credit policy will facilitate greater levels of sales, foster stronger relationships with your customers and above all protect your investment in accounts receivable.

Some of the key elements to be considered and implemented:

1. Purpose of the policy. The purpose of the policy should be the establishment of the basic framework for governance of the plan. Sub-sections will describe in specificity the details of the policy.

2. Objectives. Metrics should be defined which will provide the basis for policy effectiveness.

3. Credit limit authority. Establish levels of authority varied by sales volume. An organization's risk tolerance should largely determine the thresholds of authority at each level elevating ultimately up to senior financial management and principals. These authority limits should be given thoughtful consideration as improper implementation can unduly delay the credit approval process leading to lost customers and sales.

4. Credit evaluation. This step is typically handled at the analyst level. Data sources are a valuable resource providing credit and risk managers with a unique illustration as to how potential customers are paying other trade creditors. Data received from such sources should be incorporated into your decision model providing a basis for the ultimate decision on whether to extend trade credit and the establishment of a limit. If the credit limit sought by the prospective customer is below a certain threshold, this information may be sufficient in making a credit decision.

5. Credit limits. There are many schools of thought on how best to establish credit limits. A balanced approach should take into consideration the:

- a) Customer's anticipated purchasing volume.
- b) Customer's payment history with other trade creditors.
- c) Customer's statement of cash flows.
- d) Customer's balance sheet and overall financial condition.
- e) Condition of the customer's market and industry.

Establishing the limit may be somewhat subjective, within certain tolerances, based upon any combination of the criteria measured.

6. Terms. Terms establishment may largely be dictated by the norms of any given industry sector. Weekly terms may be customary in certain industries whereas seasonal terms may be the norm in others. Regardless of the terms that are established, it is imperative that these terms be uniformly adhered to from the outset of the relationship with your customer. Your customers may, and probably do, have internal policies on when and how frequently trade payables are processed, so requiring a customer's compliance from the start is critical.

7. Account Review. Establishing the limits and terms is not the end of the game. Policies regarding the periodic review of your customer's credit worthiness should be instituted. In addition to the usual tracking of a customer's aging, creditors should implement a plan to review a customer's credit at regular intervals such as yearly. This procedure may include having the customer complete an updated credit application which may alert you to important information such as a change in the legal composition of the business.

8. Collections. Despite the establishment and implementation of a sound credit policy, a percentage of your customers will ultimately be unable or unwilling to honor their commitment. It is, therefore, important that a procedure be established on how to address these situations. An approach that begins with a friendly reminder at the early stages of delinquency graduating to a final demand should be considered. It is important to remember that the more an account ages the less likely it is to be collected [59].

The originator of credit is the person or company who originally extended the credit, while the holder is the individual or business who obtained the debt at a

discounted price in order to collect payments at a subsequent time. Auto dealers are credit originators at the time a consumer purchases an auto on credit, but many loans are subsequently assigned by them to banks or sales finance companies, which become credit holders.

Commercial banks buy many consumers installment loans from car dealers and department stores and also participate in all aspects of consumer credit transactions both as originators and holders. The portion of the consumer credit market attributable to banks has greatly increased due in large part to widespread use of bank credit cards.

In addition, two types of finance companies are active in the consumer credit industry. The first type is the small loan company, which has contact with consumers as originators and makes loans to them directly. The other type is the sales finance company, which does not deal directly with consumers; it purchases and holds consumer installment debts related to the sale of durable goods on time. The distinction between the two decreases in importance as consumer finance companies diversify and engage in business on both levels.

The law might regard credit differently, depending on whether it is offered by a vendor (seller). When an appliance store gives credit to customers who buy such items as washing machines and refrigerators and pay for them over a certain period of time, this action is known as vendor credit. When a consumer borrows funds from a finance company to pay for appliances, this action is known as lender credit, since the finance company lends but does not sell.

Some states exempt vendor credit transactions from the provisions of state Usury laws. A vendor or a lender can charge the consumer interest (a fee for the use over time of borrowed money). In the past, usury statutes restricting the legal interest rate have ordinarily been applied only to lender credit. The difference in the treatment of lender credit and vendor credit is based upon the assumption made by law that vendors are able to adjust their prices to allow for the period during which they await payment. If, for example, the vendor's time price was excessive in that it allowed for a high interest rate, then the consumer could opt for payment of the

cash price. Courts believe that competitive pricing will prevent vendors from charging too much interest when they extend credit. It is the seller's right to determine how to reduce the time price to encourage consumers to pay cash for goods.

Some courts have found since 1970, however, that these principles have no application to revolving charge accounts because department stores do not charge consumers less for paying for items in cash. There is one uniform purchase price, regardless of whether the sale is a credit or cash transaction. Both finance charges and tax are computed on the basis of the cash price.

In cases where courts have indicated that state usury laws must necessarily be applied in the vendor credit extended through revolving charge account customers, state legislatures have enacted statutes to increase the legal rate of interest that may be charged on such accounts. Most consumer credit cannot exist within the usury law limits; therefore, the pattern has been to enact laws that permit special higher finance rates for vendor credit to consumers [60].

Almost any commercial Russian bank carries out many active, including loan operations. However, there is a wide range of lending operations that depend on a variety of conditions. We can see the basic types of credit operations both in Russia and in other countries around the world, some of their characteristics were also pointed out. All loans, no matter what they are, are either secured or unsecured.

Secured loans are secured (or borrowed) against an asset you own, such as your home, which is offered up as collateral. Ultimately if you default on the loan, the bank will get their money back by way of foreclosing your house (or otherwise seizing the collateral).

The interest rate should be very low (and often negotiable), hovering close to prime rate. The better your credit rating is, the more bargaining power you have with the terms, including loan amount and repayment period. Payment terms are flexible, and can even be structured as “interest-only.”

If the loan is secured against the equity in your home, the application process usually involves a “drive by appraisal” of your home and some legal fees, that

together amount to a few hundred (up to a thousand) dollars. As such, it's usually best to apply for a higher loan qualification amount than you think you need (as long as you know yourself well enough not to get into more debt unnecessarily). This way if you wish to borrow more money later on, new appraisals and legal fees can be avoided.

Examples of secured loans:

- Car loans
- Boat (and other recreational vehicle) loans
- Mortgages
- Home equity loans
- Home equity lines of credit

Unsecured loans are not secured against any assets. The bank can only utilize collectors (and freeze your accounts) if you default.

The loan amount granted is largely attributable to your credit history and income/assets/debts at the time of application. There is a considerably higher assumption of risk on the bank's part with an unsecured loan. Thus, the interest rate is much higher.

Examples of unsecured loans:

- Personal loans
- Personal lines of credit
- Student loans
- Credit cards/department store cards

There are a few different ways the bank can lend you money.

Line of credit is similar to a credit card, you are given a maximum allowable balance, and each month you can borrow as much as you wish from the line of credit up to the maximum.

Monthly minimum payments vary from a percentage of the outstanding balance (as for most unsecured lines of credit), to as little as interest only (as for some secured lines of credit). You can pay as much as you wish above the

minimum payment amount, whenever you wish. Some lines of credit come with checks, or can be linked to your bank card for debit transactions.

Conventions loans include personal loans, home equity loans, car loans, etc. The repayment terms and amortization is pre-determined and consistent. For example, a \$5,000 loan payable over 3 years in equal payments at 18% interest. You cannot add to this loan without applying for a new loan entirely. You can usually pay off the loan faster than schedule without penalty. Monthly minimum payments will often be higher than they would with a Line of Credit, due to the shorter amortization (period of time to pay it back).

Consumer credit is simply the amount of credit used by a consumer to purchase products (such as goods or services) afforded to the individual. These goods and services may be any of the following: education, housing loans and cars to name a few. These goods are also consumable and won't appreciate down the line. One of the most used tools for consumer credit is a credit card. An individual uses the credit card to pay for any goods or services and in turn pays the credit card company at a set date [61].

Mortgages are always secured loans, with the collateral usually being real estate. They are for large amounts of money, and are payable over long periods of time. Maximum amortizations (repayment periods) for a mortgage range from 25 to 30 years, depending on where you live.

You can borrow up to a certain percentage of the appraised value of the property, subject to some restrictions and insurance provisions. Interest terms can be either fixed or variable. Fixed interest locks your rate in for a fixed period, typically five years. Variable interest rates will fluctuate with the prime rate, and have little to no lock-in period.

The penalty to break a fixed rate mortgage mid-term can be outrageous. So if the interest rates go down dramatically, you are stuck with the rate you have until the term (e.g. five years) is up. On the flip side, if the interest rates go up dramatically, your interest rate is protected for the duration of the term.

All the interest is paid up front. In the first few years of having a mortgage, almost all of your payments are comprised of interest, with only a few dollars reducing the principal. It is not until the later years of a mortgage that the reduction of your principal loan amount picks up momentum. Although you can't always repay as much as you wish, you can usually make additional payments which directly reduce your principal loan amount.

Credit cards are known in some circles as the antithesis of all things good and pure, credit cards tend to get a bad rap. Depending on how they are used and abused, they can admittedly be bad news. You are allocated a maximum balance, with freedom to charge as much or little to it within the limit.

Standard credit cards are always unsecured, so the interest rate is high: usually 19-29% (with the average being closer to 23%). The minimum payment is usually quite small — expressed sometimes as a percentage of the outstanding balance, but in some cases it is little more than just the interest. If you pay off the balance in full before the due date, you are not usually charged any interest (this depends on the credit card).

Each type of debt serves a specific purpose, although they can be interchanged depending on your situation. The most important thing in managing your debt is to be realistic about what you can handle. Underestimate the amount of money you have to pay towards your debt each month to be safe, in order to avoid getting in too deep [62].

The credit process begins with a thorough analysis of the borrower's creditworthiness, or capacity and willingness to repay the loan. The examiner should find an assessment by the credit officer of:

- The borrower's current and expected financial condition.
- The borrower's ability to withstand adverse conditions or "stress."
- The borrower's credit history and a positive correlation between historical and projected repayment capacity.
- The optimal loan structure, including loan amortization, covenants, reporting requirements – the underwriting elements.

- Collateral pledged by the borrower – amount, quality and liquidity; bank ability to realize the collateral under the worst case scenario.
- Qualitative factors, such as management, the industry and the state of the economy.

This process begins with the collection, analysis and evaluation of information required to determine the creditworthiness of the borrower seeking credit from the bank. After the credit analysis is completed and borrower has been determined to be an acceptable risk, the credit officer proposes a loan structure for approval that preserves the strengths and protects against identified weaknesses of the borrower. The process ends with determination of a risk rating for the credit and loan approval (or rejection). The bank's credit policy, lending standards and procedures create the parameters for this process, thereby establishing the bank's appetite for risk, conservative or aggressive.

The credit policy and standards should define acceptable loan purposes, types of loans and loan structures, and industries to which the bank is willing to lend, as well as the types of information the lender is required to obtain and analyze. The policy and standards help to create the framework, requirements and tolerance limits for lending in which all bank credit personnel will engage. The lender must understand the bank's credit risk management system and his/her role in it, as s/he engages in lending activities – analysis, underwriting and monitoring.

The objective of the credit initiation and analysis process is to ensure that loans extended by the bank meet credit policy guidelines and that credit standards and procedures established in the credit policy are observed in all geographic areas where the bank is active. The credit policy, updated periodically as necessary, should clarify what types of loans are acceptable to the bank, what loan purposes, tenor, collateral, structure, and guarantees the bank will accept in its lending activities. In other words, the credit policy establishes threshold requirements that any prospective borrower must meet.

The credit initiation and analysis process should follow a typical diagnostic process flow, beginning with screening of potential customers and data collection,

followed by identification, analysis and measurement of risks, and then moving to a series of specific risk evaluation and risk mitigation actions in preparing for a credit decision.

Credit underwriting is the process that banks undertake to structure a credit facility to minimize risks and generate the best return, given the risks that the banks assume. The credit structure includes the term of the loan, collateral required, amortization requirement, timing of interest payments, and reporting requirements.

Best underwriting practices include protections for the bank to mitigate the risks and increase the likelihood of loan repayment. Such protections include verification of cash flow to meet loan servicing requirements, proper loan covenants to preserve borrower strengths and limit weaknesses, and the requirement for sufficient, verified collateral and/or guarantees to provide a secondary or even tertiary repayment source.

Underwriting also includes the reporting required of the borrower during the life of the loan. The higher the risk identified in the credit, the more information will be required and the greater the frequency of the information. This reporting forms the basis of post-disbursement loan monitoring. The structure of the loan is based on the analysis of the four credit foundations and should be approved in accordance with the credit authorities and approval procedures established in the credit policy.

The credit approval should also include confirmation of the borrower's credit risk rating and requirements for monitoring proposed by the credit officer. The higher the risk, the more stringent the monitoring requirements should be. For example, monthly rather than quarterly financial statements might be required.

Loan disbursement should occur once all required documents have been signed and delivered to the bank. The loan documents comprise the bank's primary protection once the loan has been disbursed. If they are not in perfect order, there is potential for problems until the loan is repaid.

The loan agreement, a legal document binding both parties, is the key document for the lender. It should be designed to "control" the borrower and

contain protections for the bank. These protections include such items as conditions under which the bank will make funds available and covenants to ensure that borrower strengths are preserved and weaknesses are contained. The strengths and weaknesses should have been clearly identified earlier in the credit process, quantified and then reflected in the loan agreement to mitigate the lender's risk and exercise control.

The loan agreement becomes the primary monitoring tool for the lender, as it contains all of the requirements that the borrower must fulfill until the loan has been repaid in full. Generally, each bank will have its own loan template that is modified to fit the particular borrower circumstances. In the case of large, complex credits, the lender may work with the bank's internal legal department or even outside counsel, in order to ensure that the loan agreement contains all possible protections for the bank.

Once loans are disbursed, the monitoring process begins. The purpose of loan monitoring is to identify as soon as possible any changes in the borrower's financial condition or performance that impact, or may impact, the borrower's capacity to repay the outstanding loan(s) to the bank as agreed. As noted above, the primary monitoring tool is the loan agreement.

The monitoring process is based on the weaknesses identified during the credit initiation and analysis phase. These may be weaknesses in the borrower's industry, financial condition or performance, changes in which could impact the borrower's capacity to repay the loan in accordance with the credit agreement. The lender should actively monitor the borrower's strengths and, particularly, the weaknesses identified during the underwriting process on a regular basis. The greater the weaknesses identified, the more frequent the monitoring. And, if new or worsening weaknesses are identified, the monitoring should be more frequent.

Typically, the credit agreement requires the borrower to submit financial and other information on a regular basis. Generally, the higher the credit risk, the more often information is required by the bank. In addition to this regular flow of information, the lender contacts the borrower by phone, in person or today by email

to track how the borrower is performing. The credit file should contain evidence of monitoring by the credit officer: site visits, phone calls, interim financial reporting, and annual financial statements.

Of course, the best indicators of performance are: loan and interest payments in accordance with the credit agreement, although on-time payments are not a guarantee that there are no credit problems.

The key to effective monitoring is regular, close customer contact and receipt of financial statements to ensure that the bank has current knowledge of borrower activities. Based on direct customer information, the analytical framework developed during the credit initiation and analysis phase should be used to track borrower performance. The credit officer should monitor any previously identified weaknesses closely and track identified strengths for deterioration. The bank/lender should pay particularly close attention to preserving the two sources of loan repayment – cash flow and security realization.

The primary monitoring tool, the loan agreement, should stipulate the requirements for information that the borrower must provide: types of information and frequency of submission. The loan agreement should also contain covenants that the borrower must observe during the life of the loan. Such covenants may include requirements to observe certain ratios, such as leverage and liquidity, at all times. They may also include certain prohibitions, such as loans to company owners or officers, owner salaries or purchase of equipment without the written consent of the lender.

Once deterioration or negative changes are identified, the bank/lender must determine whether or not the changes are material enough to affect repayment capacity and, therefore, effect a change in the risk rating. A truly material change may even represent a loan default, a violation of the credit agreement, which would give the bank an opportunity to restructure the credit.

A change in the risk rating sets in motion a series of other actions, including an increase in the loan loss reserve, as stipulated by the credit policy and central bank regulations. Other actions may include the demand for additional collateral, an

increase in the interest rate, even demand for immediate loan repayment, “calling the loan.” Depending on the severity of the changes identified and the subsequent change in the risk rating, an action plan for the restoration of the credit risk rating should be developed, approved and executed [63].